



УНИВЕРЗИТЕТ „СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЈ“
ФИЛОЗОФСКИ ФАКУЛТЕТ-СКОПЈЕ
МЕНАЏМЕНТ НА ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ ВО ОПШТЕСТВЕНИТЕ ДЕЈНОСТИ
за II циклус на студии

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Кандидат: Гезиме Рака
Бр. на индекс: 4104

Ментор: проф. д-р Сунчица Димитријоска

Скопје, 2019

Содржина

Апстракт	4
Abstract	5
Вовед	6
I ТЕОРЕТСКИ ДЕЛ	
1. Нормативна правна рамка за развој на социјалната заштита	Error! Bookmark not defined.
2. Историски развој на системот на социјална заштита на Република Македонија	17
2.1 Традиционални и современи пристапи во дефинирањето на социјалната работа	26
2.2 Надлежности на центрите за социјални работи	26
2.3 Организација на центрите за социјални работи	29
2.4 Стручната работа на вработените во центрите за социјални работи	36
3. Природа на учењето	43
3.1 Класификација на обликот на учење	46
3.2 Развој на учењето	49
3.3 Потребата од континуирано учење за развој на стручните работници	51
4. Континуирано професионално учење и развој на вработените во центарот за социјални работи	55
4.1 Глобални стандарди за едукација и обука на стручните работници	63
4.2 Почитувањето на кодексот како сегмент од професионалниот развој на вработените во центрите за социјални работи	66
4.3 Одговорна институција за спроведување на обуките за вработените во центрите за социјални работи	71
4.4 Развој на стручните работници	73
4.5 Обуката како основа за развој на стручните работници	76
4.5.1 Анализа на потребите од обука	78
4.5.2 Видови обуки за развој на стручните работници	82

4.6 Планирање и спроведување на обуката	86
---	----

II ИСТРАЖУВАЧКИ ДЕЛ

Вовед	91
1. Цели и задачи на истражувањето	93
2. Дефинирање на основните поими во истражувањето	94
3. Научна цел на истражувањето	96
4. Задачи на истражувањето	97
5. Практична цел на истражувањето	97
6. Хипотези на истражувањето	98
7. Методи, техники и инструменти на истражувањето	99
8. Техники и инструменти за собирање податоци	100
9. Дефинирање на истражувачкиот примерок	101
10. Обработка и анализа на добиените податоци	101
11. Резултати од истражувањето	102
12. Тестирање на хипотезите	115
Заклучок	117
Користена литература	121
Прилози	127

Апстракт

Стручното усовршување и постојаниот професионален развој станаа неопходност и потреба на стручните работници во извршувањето на своите работни активности. Секојдневниот живот и економските промени водат до влошување и мултиплицирање на проблемите на поединците, општествените групи и заедницата и од социјалната работа бараат соодветни одговори во извршувањето на различните цели.

Едукацијата на стручните работници не завршува на првиот циклус на академски студии, туку им е потребно континуиран процес на стручно усовршување кое подразбира постојано учење и многу честа посета на специјализирани обуки. Таквата „професионална политика“ не е својствена само за социјалната работа, туку генерално прокламирана професионална потреба во актуелниот цивилизациски момент.

Клучни зборови: стручни работници, учење, професионален развој, едукација, обука

Abstract

Professional development and continuous professional development have become a necessity and need for social workers in the performance of their work activities. Everyday life and economic changes lead to a worsening and multiplying of the problems of individuals, social groups and the community and from social work require appropriate responses in the pursuit of different goals.

The education of social workers does not end in the first cycle of academic studies, but requires a continuous process of vocational training that implies continuous learning and a very frequent visit to specialized training. Such a "professional policy" is not typical of social work only, but a generally proclaimed professional need in the current civilization moment.

Keywords: social workers, learning, professional development, education, training.

Вовед

Обуката и едукацијата се процеси на прилагодување на вработените кон современите услови на работење. Обуката им овозможува на вработените стекнување нови знаења и практични вештини потребни за работа, раководење, управување и организациско однесување според прифатените правила, регулативи и стандарди успешно да одговорат на барањата на работното место, промените на пазарот и потрошувачите. Континуираната едукација претставува основа за развој на вработените и напредување во кариерата, т.е. за подготвување за вршење идни работи.

Кога се зборува за обука на вработените, не се мисли само на индивидуална обука, туку и на групна едукација која има за цел да се користи за развој на организацијата, како и на кадарот во спроведувањето одредени развојни стратегии на организацијата. Една организација, за да ја зачува својата позиција на пазарот и да ја зголеми конкурентната предност, мора да биде во состојба да создава нови знаења, а не само да се потпира на постоечките. Затоа, континуираната обука има важна улога во развојот на поединецот во организацијата, како и на организациските перформанси. Обуките за вработените во организациите и нивниот континуиран развој поттикнува креативност, инвентивност и овозможува на организацијата нова форма која дозволува единственост и разновидност.

Компаниите во целиот свет инвестираат милиони во организирање различни програми за обука на вработените за да остварат конкурентска предност на пазарот. Некои истражувања покажуваат дека компаниите на различни програми за образование трошат од 1,5% до 2% од вкупниот годишен буџет за плати, а ако се додадат и индиректните трошоци за тренингот (отсуствата од работа), овие трошоци достигнуваат и до 10%¹. Порастот на инвестициите во образованието е резултат на прифаќањето на ставот дека знаењето е фактор кој прави разлика помеѓу успешните и неуспешните, било

¹Naumovska, L. (2012). The time of economic crisis and the training needs, processes and objectives of training the staff in enterprises, Evropski Univerzitet, Skopje, стр.658

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

да станува збор за компаниите или вработените во рамките на една компанија или меѓу различни компании.

Целта на обуката е на краток рок да се елиминира дефицитот на перформанси на вработените². Најпрво треба да се одреди процената на потребата од процесот на обука на вработените, која се однесува на сегашните проблеми и идните предизвици кои се јавуваат пред обуката, и во текот на поминувањена обуката треба да се решат³.

Студијата која е спроведена од страна на Макереасе, а се однесува на младинската шема за обука на младите консултанти во Велика Британија, покажува слаб позитивен ефект на платата, иако зголемувањето на платата може да е најважна промена за консултантите, тренерите⁴. Многу од програмите за обука повеќе се насочени кон општите изгледи за вработување (партиципација на пазарот на труд) отколку кон заработка. Доколку се направи мерење на резултатите од ваквите програми на работната сила, се добива соодветна процена за стапките на враќање средства од обуката во САД кои варираат од 13% за учење, па се до 0% за обука од претходните работодавци.

Емпириски потврдена е тенденцијата дека „образованието им овозможува на поединците да избираат подобро и поефикасно во различни ситуации – купувањестоките, користењето на здравството, образованието и други услуги на пазарот, дури оние со повисоко ниво на образование прават двојно подобро избори, судејќи според фактот дека стапката на развод е повисока кај помалкуобразованите поединци“⁵.

Трудот е составен од два дела, и тоа: теоретски дел и истражувачки дел. Во теоретскиот дел се дава јасна слика за тоа што ќе се обработува во овој труд и ги најавува емпириските сознанија и истражувања кои се направени во оваа проблематика во светот.

²Redman, T., & Wilkinson. (2007). A. Contemporary Human Resource Management : Text and cases. London: Prentice Hall, стр. 201

³ Torrington, D., Hall, E. L., & Taylor, S. (2008). Human Resource Management, 7th Edition. London, U.K. : Prentice Hall., стр.112

⁴Недељко, И. (2005). Менаџмент на човечки ресурси. Нови Сад: ФТХ Издаваштво, стр. 212

⁵Woessmann. (2006). Efficiency and Equity of European Education and Training Policies. CESifo Working Paper,.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Првата глава е насловена како Нормативна правна рамка за развој на социјалната заштита и тука се дава јасен преглед на правните норми и регулативи, особено на националната правна рамка за развој на социјалната заштита.

Втората глава е насловена како Историски развој на системот на социјална заштита на Република Македонија каде што се објаснува детално системот на социјална заштита, кој е од клучно значење за социјалната сигурност и благосостојба на граѓаните во секоја социјална држава, истотака опфатени се традиционалните и современи пристапи на социјалната работа, надлежностите и организациската структура на Центарот за социјални работи и стручната работа на вработените во Центарот за социјални работи.

Додека пак во третата и четвртата глава Учењето, континуираното професионално учење и развој на вработените во центрите за социјална работа се разработува централната проблематика на трудот. Имено, тука вниманието е насочено кон обуката, учењето и професионалниот развој на вработените во Центарот за социјални работи во Република Македонија. Оваа глава има за цел да даде јасна слика за обуките кои се спроведуваат во Центарот за социјална работа во Република Македонија и на кој начин се спроведуваат, како и тоа дека тимската работа е важен предуслов за ефикасно и ефективно извршување на работните активности во рамките на самите центри.

Вториот дел, истражувачкиот дел, содржи емпириски сознанија за учењето и развојот на вработените во Центарот за социјални работи, кое има за цел да направи спој на теоријата и практиката. Да ни покаже колку на оваа проблематика се посветува внимание во рамките на Центарот за социјални работи во Република Македонија за да може да се извлечат соодветни заклучоци.

И за крај во самиот заклучок се изнесени ставовите и мислењата кои се резултат на спроведеното теоретско и емпириско истражување, а кои се значајни и имаат дадено свој придонес во проучувањето на социјалната политика и успешното менаџирање со вработените во јавниот сектор, поточно Центарот за социјални работи.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Во трудот истражувачките активности се насочени кон обуката, учењето и континуираниот развој на вработените во јавната администрација, поточно во Центарот за социјални работи.

Имено, централна институција во областа на социјалната заштита во Република Македонија е Центарот за социјални работи. Во Република Македонија постојат 30 меѓуопштински центри за социјална работа, кои ја покриваат целата територија, со стварна и месна надлежност.

Центарот за социјални работи помага на сите лица во состојба на социјален ризик (на децата без родители и родителска грижа, на запоставените и злоставувани деца, на децата со девијантно однесување или зафатени со некоја општествено негативна појава како наркоманијата, алкохолизмот, проституцијата или сторувањето на кривично дело). Исто така, им се помага на конфликтните семејства, семејства во кои е покрената постапка за развод на брак или бракот е веќе разведен, но во семејството има малолетни деца. Понатака, помага на стари лица, инвалидни лица, лица со општествено неприфатливо однесување. Центарот за социјални работи помага на поединци и семејства кои немаат доволно приходи и чија животна егзистенција е загрозувана. Оваа помош во Центарот за социјални работи ја даваат стручните работници, психолози, педагози, правници, дефектолози, социолози низ интердисциплинарна тимска работа применувајќи разновидни форми на заштита.

За да можат да ги извршуваат своите работни активности, вработените во Центарот за социјални работи треба да поседуваат лиценци. Всушност, стручното лице во Центарот за социјални работи за да стекне лиценца за работа треба да има завршено соодветно високо образование и да има најмалку 40 часа обука спроведена во согласност со Програмата за работа во ЈУ Завод за социјална дејност, како и успешно да ја помине проверката на имплементацијата на стручното знаење од Комисијата за лиценцирање.

ЈУ Завод за социјални дејности претставува установа која го спроведува процесот на лиценцирање, организира и спроведува облици на едукација на стручните работници во областа на социјалната заштита и врши надзор над стручната работа на установите за социјална заштита и вработените во нив,

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

заради согледување, следење, контрола, увид и унапредување на начинот и квалитетот на стручната работа и ефикасноста во остварувањето на функциите во установите за социјална заштита.

Досега, во Република Македонија нема изградено модел кој би претставувал основа за соодветна организациска структура на центрите за социјални работи во македонскиот контекст. Како последица од тоа, постарите и поновите структурни елементи се здружени, што доведува до ограничена ефикасност на овие институции.

Постојната организација на работа е под голем притисок особено со механичко додавање нови надлежности и задачи, што не соодветствува на ресурсите на Центарот за социјални работи во соодветен кадар, простор и опрема.

I ТЕОРЕТСКИ ДЕЛ

1. Нормативна правна рамка за развој на социјалната заштита

Во рамките на Европската Унија, секоја земја ја воспоставува и развива социјалната заштита, во зависност од своите потреби и можности. Сепак, Европската Унија има поставено заеднички цели од областа на социјалната заштита и социјалната инклузија, показатели за споредба на најдобрите практики и мерење на постигнатиот напредок во насока на воспоставениот отворен метод на координација, а со цел да ги поттикне земјите членки и земјите кандидатки да се стремат кон намалување на сиромаштијата и социјалната исклученост, како и кон воспоставување на социјалната кохезија. Европската Унија ги координира и ги охрабрува националните влади да се борат против сиромаштијата и социјалната исклученост, ги реформира нивните системи на социјална заштита низ процес на меѓусебно учење и утврдува која политика најдобро функционира. Во овој контекст, земјите членки на ЕУ соработуваат, користејќи рамка за политичка соработка наречена отворен метод на координација (ОМК). Развојот на социјалните услуги се одвива по следните критериуми:⁶

- креирање на ефикасни услуги според потребите на корисниците;
- овозможување достапни услуги за корисниците во нивното место на живеење;
- воспоставување на конкурентни услуги со цел да се подобри квалитетот;
- создавање на можност за избор на услугата, обезбедена од различни субјекти;
- обезбедување на транспарентност и партиципативност на сите заинтересирани страни, вклучувајќи ги и директните корисници во креирањето на услугите и нивната испорака, и

⁶Спасовска С., (2013) Прирачник за социјални услуги за ранливите групи во локалните заедници, Министерство за труд и социјална политика, Скопје, стр.10

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

- воспоставување на економични социјални услуги.

Развојот на социјалната заштита во Република Македонија се спроведува преку преземање конкретни мерки насочени кон намалување на сиромаштијата и социјалната исклученост на најранливите категории на граѓани. Овој процес се спроведува преку континуирано следење на ефективностата и ефикасноста на системот на социјалната заштита, унапредување на законската регулатива и поставување на цели во стратегиските документи и програми од оваа област.

Во оваа насока, донесени се повеќе стратегиски документи, со кои се опфаќаат прашањата од доменот на социјалната заштита и социјалната инклузија на најранливите категории на граѓани (старите лица, лицата со инвалидност, децата на улица, децата жртви на сексуална злоупотреба, лицата жртви на семејно насилство, бегалците и странците). Се имплементираат и Програма за субвенционирање на потрошувачката на енергија и Програма за условен паричен надоместок за средно образование.

Во рамките на стратегиското планирање на национално ниво, а заради остварување на поставените цели, се предвидува координиран пристап и партиципативност на сите засегнати страни. Меѓусекторската соработка на сите релевантни институции, органи и организации е предвидена во реализацијата на активностите и остварувањето на очекуваните резултати. Националната стратегија за намалување на сиромаштијата и социјалната исклученост 2010-2020 претставува рамка за координирано делување во сите релевантни сектори (здравство, вработување, пензиско и инвалидско осигурување, домување, социјална и детска заштита, образование) за да се остварат главните стратегиски цели:

- намалување на сиромаштијата и социјалната исклученост во Република Македонија преку подобро користење на расположливите човечки и материјални ресурси;
- подобрување на условите за живот и за работа;
- подобрување на општествените улови за сите граѓани;
- системско и институционално содејство во функција на побрз развој; и

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

- постигнување на повисок стандард и поквалитетно живеење.

Овие стратегиски цели може да се достигнат преку воспоставување на современ концепт на однесување кон социјално исклучените лица и преку оформување нов социјален модел, кој во прв план ја става личноста, персоналитетот, не причината за исклученоста, припадноста (етничка или друга), процена, инвалидитетот или која било друга основа за социјалната исклученост на граѓанинот. Тоа претпоставува оформување средина и опкружување кое ги прифаќа сите луѓе и им дава подеднакви шанси и можности, да ги изразат своите потенцијали, знаења, способности и вештини.

Националната програма за развој на социјалната заштита 2011-2021 има за основна цел развој на интегриран, транспарентен и одржлив систем на социјална заштита, кој ќе обезбеди достапни, ефикасни и квалитетни мерки и услуги, креирани според потребите на корисникот. Како посебни цели, се предвидуваат:

- реструктурирање на институционалната поставеност на системот на социјалната заштита во насока на раздвојување на администрирањето на правата на парична помош и социјалните услуги;
- внатрешна реорганизација на установите за социјална заштита заради оптимално користење на расположливите капацитети и унапредување на стручната работа;
- унапредување на работата со корисниците со цел да се постигне зајакната партиципација, вклученост во планирањето и донесувањето одлуки, зајакнување и искористување на нивните потенцијали;
- редефинирање на системот на парична помош во насока на подобро таргетирање (поставување цели), поефикасно администрирање и поврзување со други системи, пред сè со системот на вработување;
- развој на социјалната превенција како организирана, континуирана и координирана активност на локално ниво;
- зајакнување на институционалната заштита преку развивање на постојните и воведување нови видови социјални услуги во согласност со

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

потребите на граѓаните, како и унапредување на начините за нивно обезбедување и доставување;

- зголемување на квалитетот на услугите и создавање услови за намалување на зависноста од институционалната заштита преку развивање алтернативни форми на заштита;
- продолжување на веќе започнатите процеси на децентрализација, плурализација и деинституционализација во социјалната заштита;
- унапредување на модалитетите за реализација на јавно-приватното партнерство во социјалната заштита и воспоставување организиран систем на управување со човечките ресурси и зајакнување на нивните капацитети.

Со цел да се постигнат среднорочните и долгорочните цели во Националната програма за развој на социјалната заштита 2011-2021, предвидено е општините да бидат носители или учесници во голем дел од активностите. Воедно, треба да се напомене дека за да се спроведе овој процес треба да се поттикне формирање совети во кои би партиципирале сите релевантни субјекти за понатамошен развој на социјалната заштита на локално ниво.

Националните стратегиски документи и програми од областа на социјалната заштита и социјалното вклучување треба да влијаат на подобрување на заштитата и достапноста на услугите во локалната заедница, така што голем дел од активностите се предвидени да се спроведуваат на локално ниво. Од овие причини, при стратегиското планирање на локално ниво, општините треба да се водат од поставените цели на национално ниво и да ги преточат во конкретни активности на локално ниво, особено при подготвувањето на програмите за социјална заштита за граѓаните од своето подрачје.

Нормативната рамка која ја определува содржината на работа на центрите за социјални работи поаѓа прво од Уставот на Република Македонија во кој се одредени повеќе уставни принципи. Релевантни за нас се оние кои се однесуваат на еднаквоста на граѓаните пред:

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

- Уставот и законите;
- Посебните уставни гаранции за семејството;
- Посебна уставна обврска за децата без родители и родителска грижа.

Со Законот за социјална заштита, освен содржината на работа на центрите за социјална работа, опишан е социјалниот ризик како критериум за тоа дали е потребна интервенција на овие институции⁷. Во сферата на социјалната заштита утвредена е и обврската на локалната самоуправа да донесе програми за социјална заштита во остварување на специфичните потреби на граѓаните во оваа сфера. Новиот Закон за семејство претставува кодификација на повеќе значајни подрачја⁸: брачно право, родителско право, семејно насилство, посвојување, старателство и посебни судски постапки во семејните спорови. Покрај ова, постојат уште закони релевантни за оваа област:

- Закон за личното име,
- Закон за матична евиденција,
- Закон за прогласување на исчезнатите лица за умрени,
- Закон за социјална заштита,
- Закон за семејство,
- Закон за правда на децата,
- Закон за кривична постапка.

Во согласност со Законот за правда на децата и Акциониот план на Владата на Република Македонија со практична имплементација, Законот со вградени принципи на ресторативна правда се започна на 1 јули 2009 година, со што се овозможи приближување на нашето законодавство со препораките на Советот на Европа. Постапувањето се движи во примена на мерки на помош и заштита на деца и малолетници во ризик кои мерки овозможуваат подобар пристап до образованието, здравството, социјална заштита, домувањето, правната заштита и др. Моделот на интервенција го поддржува развојот и донесување алатки за превенција на асоцијално однесување на децата и

⁷Законот за социјална заштита, Службен весник на РМ”, бр.79, бр.06/2009

⁸Закон за семејството, Службен Весник на РМ, бр.153(пречистен текст) бр.10/2014

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

обезбедување воспитни и алтернативни мерки, како и примена на санкции за помлади и постари децасторители на кривични дела само доколку се оцени дека тоа е неизбежно и неопходно потребно за детето.

Центарот за социјални работи во согласност со Законот за правда на децата е должен да реализира социјални услуги за дете за надминување во ризиците на кои се изложени. Својата активност Центарот за социјални работи ја остварува во соработка со различни партнери. Законска обврска на Центарот за социјални работи е да соработува со детето и неговото семејство, како и со установите од областа на здравството, образованието, како во процесот на процена така и во процесот на планирање и задоволување на потребите на децата.

Центарот за социјални работи само со следењето и анализирањето на квалитетот на својата работа при обезбедувањето на услугите, со оценувањето на својата ефикасност и ефективност може да одговора на потребите на детето. Искуството покажува дека многу малку внимание се посветува на систематското следење на активностите и ефектите во работа со деца и нивните родители/старатели/семејства.

Новиот пристап во интервенција со деца бара разбирање на оваа проблематика и стекнување нови знаења на сите нивоа, но и примена на добра практика за релативно новиот пристап на ресторативна практика со минимална интервенција, а со цел намалување на повторување на делата и ефективните активности во системот.

Потребата за техничка поддршка на Центарот за социјални работи е присутна, но обезбедувањето соодветни услуги на деца во ризик и децасторители на кривични дела со помош на воведување програма за менторство ќе ги подобри капацитетите и ќе помогне во надминување на ризиците на кои се изложени децата и ќе послужи како модел/добра практика за другите центри за социјална работа во Република Македонија во социјалната работа со деца кои се во ризик и/или во конфликт со законот.

Од кривичноправните прописи (Кривичниот законик, Законот за извршување на санкциите, Законот за судовите) произлегува обврската на центрите за социјални работи да работат со деца со воспитно-социјални

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

проблеми и воспитно запуштени и со возрастни лица сторители на кривични дела. Во работата на центрите за социјални работи содржан е меѓународно правниот елемент. Се имаат во вид најпрво оние документи кои имаат универзално значење, а потоа оние конвенции кои претставуваат заемни односи на нашата држава со другите потписнички на овие конвенции. Прва од универзалните конвенции е Универзалната декларација за човековите права и слободи, со ратификацијата на Меѓународниот пакт за граѓанските и политичките права и на Меѓународниот пакт за економските, социјалните и културните права и Конвенција за правата на детето на Обединетите Нации.

2.Историски развој на системот на социјална заштита на Република Македонија

Системот на социјална заштита е од клучно значење за обезбедувањето социјална сигурност и добросостојба на граѓаните во секоја социјална држава. По осамостојувањето, Република Македонија наследи систем на социјална заштита заснован на голема централизација, доминантна улога на државата како обезбедувач на заштитата и незначително учество на невладиниот, приватниот и верскиот сектор во активностите од областа на социјалната заштита. Во рамките на тој систем, социјалната заштита во најголема мера се остваруваше преку паричните трансфери и бенефициите за граѓаните изложени на социјален ризик. Социјалните услуги како нефинансиски мерки чија цел е унапредување на социјалното функционирање на поединците и групите изложени на социјален ризик беа недоволно развиени и беа сведени, пред сè, на институционалните форми на заштита.

Во текот на последните две децении, а со засилен интензитет по 2000-та година, континуирано се воведуваат промени и се прават обиди за реформирање на системот на социјална заштита во Република Македонија, особено во доменот на социјалните услуги. Клучните промени се насочени кон намалување на улогата на државата како директен доставувач и кон јакнење на нејзината улога како обезбедувач на социјалните услуги преку вклучување и

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

на останатите сектори (приватен, невладин, верски) како партнери на државата според принципот на плурализација. Исто така, големо внимание се посветува на развивањето на алтернативните форми на заштита заради намалување на некогашната доминантна зависност од институционалната заштита и спроведување на процесот на деинституционализација. Еден од најголемите предизвици во реформските процеси е децентрализацијата на социјалните услуги која подразбира изградба на локални мрежи од социјални услуги дизајнирани според специфичните потреби на граѓаните во секоја општина.⁹

Трендот на плурализација во социјалната заштита може да се протолкува како ефект од кризата на социјалната држава во Европа, кој позасилено се почувствува во текот на 80-тите години од 20 век. Во земјите на Централна и Источна Европа ваквите практики својот замав го доживеаја во средината на 90-тите години од 20 век. Поради намалените економски ресурси, јавниот сектор, дотогаш главен социјален провајдер, почнува да го ограничува дијапазонот на своите услуги и истовремено да обезбедува легислативни можности и иницијативи за поголем влез на цивилните и приватните актери во социјалната заштита. Плурализацијата на социјалната заштита во Европа се јавува во повеќе форми, и тоа: партнерство помеѓу јавниот и приватниот сектор (public-private partnerships), контрактирање, квазипазари итн.

Плурализацијата во обезбедувањето на услугите од социјална заштита во Македонија се институционализира за првпат со измените на Законот за социјална заштита во 2004 година, но истите беа многу продлабочено третирали со најновите промени кои се дел од Предлог-законот за социјална заштита и социјална сигурност (чија нацрт-верзија се појави во јуни 2007 г.). Иако, реално, појавата на приватниот и цивилниот сектор во социјалната заштита во Македонија започнува во средината на 1990-тите, таквиот тренд е различен од оној во западноевропските земји. Причината за ваквата разлика е што во Република Македонијанемаше претходна традиција на функционирање на овие актери како обезбедувачи на социјална заштита. Ова особено се однесува на отсуството од какво било претходно искуство на приватниот сектор во социјалната заштита во минатото на Република Македонија.

⁹Спасовска С., (2013) Прирачник за социјални услуги за ранливите групи во локалните заедници, Министерство за труд и социјална политика, Скопје, стр.6

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Здруженијата на граѓани секаде во Република Македонија во минатото исто така не беа формално институционализирани и истиот единствено може да биде препознаен во неформалната семејна и соседска помош, како и во социјалната дејност на црковните општини. Непостоењето на претходно искуство на овие актери во социјалната заштита придонесуваше за чувството на недоверба меѓу корисниците на социјалните услуги кон овие актери како провајдери на социјална заштита¹⁰.

Од друга страна, децентрализираното обезбедување социјални услуги е примарна карактеристика на федералните држави во Европа (Британија, Германија), како и на скандинавските, каде што локалното ниво е главен обезбедувач на образовните, здравствените и социјалните услуги. Децентрализацијата, пак, на социјалните трансфери е многу поосетлива проблематика, која може да носи повеќе ризици отколку придобивки за локалното население. Како што истакнува и Ринголд, без претходно дефинирани и стриктно определени финансиски извори, постои голем ризик дека доделените средства за социјална помош ќе бидат пренаменети за други цели. Истата авторка истакнува дека постои ризик дека посиромашните локални заедници со најголеми потреби ќе имаат најлимитирани средства за социјална помош, истовремено предизвикувајќи ерозија на претходно постоечките социјални услуги и зголемување на географските диспаритети¹¹.

Во Република Македонија, генералниот процес на децентрализација засилено почна да се спроведува пред сè поради политички причини иницирани со потпишувањето на Охридскиот договор во 2001 година¹². Сепак, во социјалната заштита овој процес досега е инициран само во преносот на обврски од централно на локално ниво само во доменот на заштитата на старите лица и детската заштита. Поконкретно, ова значеше трансфер на

¹⁰Митев Г. М., (2008) Реформските процеси и предизвици во социјалната политика на Македонија, Институт за социјална работа и социјална политика, Филозофски факултет, Скопје, стр.102

¹¹Ringold, D. (2007) 'Social Assistance in Central Europe and the Baltic States', Document of the World Bank, стр.37

¹²Охридскиот рамковен договор потпишан на 13.08.2001 придонесе за завршување на внатрешниот етнички конфликт во земјата. Врз база на овој Договор, беа иницирани низа конкретни уставни и други законски промени во доменот на децентрализацијата, еднаквата застапеност, специјални парламентарни процедури за заштита на немнозинските етнички заедници, употреба на јазиците, образованието, знамињата, изразувајќи го притоа етничкиот и културниот идентитет и мерки за нивна имплементација.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

одговорностите на локално ниво за 4 јавни дома за стари лица, како и 51 детска градинка. Во останатите домени на сите општини им е дадена можност за нудење социјални услуги, во согласност со нивните сопствени развојни планови и програми зависно од специфичните проблеми на конкретната локална заедница. Овие активности локалните заедници требаше да ги финансираат преку сопствени финансиски извори. Од 2004 година досега забележително е дека на локално ниво во најголема мера се отвораат дневни центри за работа со одредени ризични групи, како улични деца, лица со посебни потреби, бездомници, јавни кујни и сл.

Фискалната децентрализација во социјалната заштита го следи истиот тренд и во моментот вклучува само финансиски дотации за домовите за стари лица и градинките. Финансирањето на паричната помош на локално ниво (пр., социјалната парична помош) сè уште не е предмет на децентрализацијата. За тоа во моментот не постојат соодветни законски решенија, ниту неопходни институционални и економски предуслови. Исто така, центрите за социјални работи, иако делуваат на ниво на општина, не се децентрализирани, туку сè уште претставуваат деконцентрирани единици на централна власт. Актуелно, конкретни проблеми кои се наметнуваат во процесот на поголема децентрализација во социјалната заштита се:

- a) недостатокот на законски одредби во Законот за локална самоуправа (член 22, став 7), каде не е предвидена децентрализација на финансиските трансфери;
- b) непостоење на орган за спроведување на второстепена постапка на локално ниво, како и
- c) недостаток на човекови ресурси во поголемиот број центри за социјална работа во справувањето и администрацијата на социјалните трансфери и давањето на социјални услуги.

Системот на социјалната заштита го сочинуваат низа установи, и тоа: центри за социјални работи и установи за вонинституционална и институционална социјална заштита. Центрите за социјални работи се јавни установи со јавни овластувања за вршење на работите од областа на

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

социјалната заштита. Тие се одговорни за администрирање на паричните надоместоци од социјална заштита и за обезбедување на социјалните услуги.¹³

Во текот на последните 20 години, како дел од процесот на деинституционализација, се развија услуги за грижа во заедниците, главно од типот на дневни центри, групни домови и служби за организирано живеење со поддршка, згрижувачки семејства и одреден број советувашишта.

Центрите за социјални работи се главни столбови на социјалната работа и социјалната заштита на целото население и обезбедуваат основна и поливалентна социјална поддршка на населението од одредено географско место. Има повеќе од 60 дневни центри, но одредени кориснички групи (стари лица, оние со проблеми со менталното здравје) не се доволно застапени. Дневните центри се клучен ресурс за активности за поддршка на корисниците, што не можат да се спроведуваат во домашни услови. Згрижувачките семејства нудат сместување и згрижување за деца, што главно, не можат да живеат или да добиваат грижа во рамките на биолошките семејства во своите домови. Сега има повеќе деца што живеат во згрижувачки семејства од бројот на деца што живеат во институции. Групните домови нудат сместување и поддршка за секојдневните активности и тоа служи како механизам за вклучување на корисниците во заедницата¹⁴. Во нив се сместени сличен број корисници со оној во згрижувачките семејства. Личните услуги како личната асистенција, помош и грижа во домот се во зачеток, пакетите за лична грижа и лични буџети не се воведени, а застапувањето, мобилната грижа и теле-грижата допрва треба да се воведат.

Центрите за социјални работи мошне добро ја покриваат целата територија, дневните центри се добро распределени низ целата земја. Згрижувачките семејства и групните домови се концентрирани само на одредени места. Кадарот што работи во услугите на ниво на заедница е главно квалификуван, а згрижувачките семејства се со пониско образование и понизок економски статус. Новите услуги во заедниците развија еден пријатен начин на работа и главно имаат љубезен однос кон корисниците и нивните роднини, но

¹³Спасовска С., (2013) Прирачник за социјални услуги за ранливите групи во локалните заедници, Министерство за труд и социјална политика, Скопје, стр.10

¹⁴Закон за социјална заштита, член 152-162, Службен весник на РМ, бр. 148 од 29.10.2013 година

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

нивниот стил или модел е повеќе педагошки и му недостига соодветна поддршка за социјална вклученост (социјална ориентација). Фокусирањето само на подобрување на корисникот, а не на подобрување на неговата или нејзината ситуација и квалитет на живот, заедно со неадекватното финансирање на овие услуги, доведува до подигање на прагот на пристап – каде што се бара одредено ниво на „подобност“ за влез во ваквите услуги, т.е. прием на поспособни или посамостојни корисници, а не на оние корисници што имаат поголеми потреби од поддршка (а кои честопати се сметаат за „попроблематични“), што доведува до нивно упатување во институции¹⁵.

2.1 Традиционални и современи пристапи во дефинирањето на социјалната работа

Социјалната работа како академска дисциплина и практично општествена активност во литературата различно се одредува, во зависност од контекстот, односно периодот, можноста и односот внатре во одредено општество.

Хуманистичките и демократските идеали се појавија во социјалната работа, т.е. вредностите на социјалната работа се засноваат на почитување на еднаквоста, вредноста и достоинството на сите луѓе, без оглед на полот, возраста, религијата, нацијата, итн. Со своите постапки социјалната работа одговара на кризни и вонредни ситуации, како и секојдневни лични и социјални проблеми со различни интервенции кои се разликуваат од оние кои се фокусирани на психосоцијалните процеси само на едно лице, до оние кои имаат за цел да се вклучат во социјалната политика, социјалното планирање и социјалниот развој¹⁶. Од друга страна, од самиот почеток, практиката на социјалната работа е насочена кон задоволување на човечките потреби и развивање на човечките потенцијали.

¹⁵Национална стратегија за деинституционализација 2018-2027, Министерство за труд и социјална политика, Скопје, 2018, стр.27

¹⁶Vidanović, Ivan (2006), „Rečnik socijalnog rada“, Tiro-Erc, Beograd, стр.374

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Затоа, професијата на социјална работа се стреми да ја намали сиромаштијата и да ги зајакне ранливите групи и луѓето кои се изложени на репресија за промовирање на социјалната инклузија.¹⁷

Човечкото страдање е предизвикано од разни причини од општествена или приватна природа, нивното ублажување го сочинува еден од важните сегменти на социјалната работа за кој зборува и една од првите дефиниции за социјална работа усвоена на првата меѓународна Конференција за стручните работници во 1928 година. Според оваа дефиниција, социјалната работа се однесува на сите напори чија цел е да се ублажат страдањата (од каков било вид) поради сиромаштијата и овозможување на поединците и семејствата да воспостават нормални услови за живот, спречување на социјалните недостатоци, подобрување на социјалните и животните услови заедно со поддршка на социјалните служби во поединечни случаи, правни и јавни акции кои ги спроведува заедницата, и социјални истражувања и истражувања на јавното мислење. Социјалните услуги/служби не се однесуваат само на грижа, социјална акција и социјална заштита, туку до одреден степен на хигиена и образование¹⁸. Ваквата широка дефиниција на социјалната работа опфаќа комбинација на поединечни помагања, колективни форми на социјална поддршка, правни и административни мерки, како и истражување. Сеопфатноста на дефиницијата веројатно е условена и од тогашниот социјален амбиент во која не можело да се зборува за завиден животен стандард на населението, и сите напори на социјалната работа се насочени кон зголемување на општествениот социјален развој или квалитетот на животот на населението¹⁹.

Советот на Европа (1995) ја дефинира социјалната работа како специфична академска и применета активност насочена кон подобро меѓусебно прилагодување на поединците, семејствата, групите и заедниците во животната средина во која живеат. Социјалните работници се одговорни не само да обезбедат директни услуги за решавање на социјалните проблеми и задоволување на потребите на корисниците, туку и за нивна организација,

¹⁷Ibid

¹⁸Paris Conference 1928, Vol 1, 688

¹⁹Ajduković, Marina, Branica, Vanja (2006), „Počeci socijalnog rada u Hrvatskoj između dva svjetska rata“, Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada, стр.12

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

планирање, мониторинг, евалуација и истражување. Особено оваа дефиниција се рефлектира во фактот дека социјалната работа е дефинирана како академска и применета активност, додека, од друга страна, ја потенцира одговорноста на социјалните работници колку во решавање на социјалните проблеми толку многу и во организирање, планирање, оценување и истражување.

Сè побројни се дефинициите кои ставаат акцент на активностите на социјалната работа во помагање на луѓето во неволја или решавање социјални проблеми, притоа почнуваат од различни елементи на социјалната работа, како што се: субјект, функција, принципи, методи, со ставање акцент на некои од нив. Исто така, со овие дефиниции во помала или во поголема мера е присутно занемарувањето на севкупните побројни елементи, кои во исто време ја прават специфична социјална работа.

Во последните повеќе од петнаесет години во социјалната работа поизразити се напорите за да се најде генеричка сеопфатна дефиниција за тоа што ќе содржат клучните елементи на оваа мултидисциплинарна наука, но исто така и исклучително чувствителни и професионални активности. Во овој контекст, дефиницијата за социјална работа, усвоена на меѓународно ниво²⁰ ја дефинира како професија која промовира социјални промени, решавање на проблеми во меѓучовечките односи и зајакнување и ослободување на луѓето со цел за подобрување на благосостојбата. Со проширување на теориите за човековото однесување и социјалните системи, социјалната работа интервенира на местата каде интеракцијата меѓу луѓето и нивната околина се поврзува. Принципите за човекови права и социјалните права се фундаментални за социјалната работа.

Од погоре, можно е да се заклучи дека оваа дефиниција на сеопфатен начин зборува, од една страна, за професијата на социјалната работа, а, од друга страна, за нејзините клучни активности поврзани со работата со различни кориснички групи со целосна почит на човечкото достоинство,

²⁰Дефиницијата е усвоена од Генералното собрание на Меѓународната фондација за стручните работници (IFSW) и Меѓународната асоцијација на школа за социјална работа (IASSW), одржана во Аделаида, 2002 година

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

човековите права и социјалната правда кои ги сочинуваат претпоставките на ова нагласено помагање на професијата.

Според Глобалната дефиниција²¹, усвоена во 2013 година, социјалната работа е практично базирана професија и академска дисциплина која ги промовира социјалните промени и развојот, социјалната кохезија и зајакнување и ослободување на луѓето. Со наведената дефиниција како централен принципи во социјалната работа наведени се социјалната правда, човековите права, колективната одговорност и почитување на различностите. Всушност, според горенаведената дефиниција, основната задача на професијата на социјална работа, која признава дека приклучувањето на историски, социо-економски, културни, политички и лични фактори, може да биде пречка за постигнување на благосостојбата и развојот на луѓето, тоа е да се вклучат луѓето и структурите чиј фокус треба да биде зголемување на општото добро.

Мандатот започнува од позитивни промени во општеството што ќе придонесат за намалување на маргинализацијата и социјалната исклученост, или развој што најчесто имплицира надминување на несоодветноста и елиминирање на пречките за постигнување одредени социјални цели кои во крајна линија треба да придонесат за подобри животни услови на луѓето, соодветно со општиот социјален развој, што подразбира процес на квантитативен раст и квалитативни промени што се случуваат во сферата на вработените и социјалните услови на луѓето²². Самиот развој вклучува повеќе системи и меѓусекторски нивоа и меѓупрофесионална соработка во целиот одржлив развој со изедначување на важноста на економските и социјалните аспекти. Поаѓајќи од основните принципи на социјалната работа усвоени според глобалната дефиниција, во чија срж е почитување на внатрешните вредности и достоинството на секое човечко суштество, отсуството на штета, благодарност на различноста и почитување на човековите права и социјалната правда, но и неизбежната улога на социјалните работници во остварувањето на идејата за одржлив развој во чиј фокус е човекот, се наметнува важната улога на професионалните - стручните работници за целосно почитување на

²¹Global Definition of Social Work: <https://www.iassw-aiets.org/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/>

²²Lakićević, Mira, Gavrilović, Ana (2009), Socijalni razvoj i planiranje, Filozofski fakultet, Banja Luka, стр.16

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

човековите права, кои се донесени пред 69 години во Универзалната декларација за човекови права. Затоа, главниот фокус на социјалната работа треба да биде застапување на правата за сите луѓе, особено за оние кои од каква било причина се ограничени во остварување на економските, социјалните или културни права.

Од сето тоа произлегува дека професијата социјална работа првично се појавила за помагање/поддршка на поединци, групи и заедници во спречување и соочување со кризните ситуации, односно со основните вредности на професијата за социјална работа, која била основната насока за делување на професионалните стручни работници, а воедно и основно тежиште за дефиниција за социјалната работа. За разлика од наведеното тежиште, новата дефиниција се поместува од традиционално делување до зајакнување и остварување поголем социјален развој.

2.2 Надлежности на центрите за социјални работи

Центрите за социјални работи работат како многуфункционална установа, која се наоѓа во центарот на развојот на социјалната заштита во општината, собира различни информации за потребите и проблемите на луѓето и потоа се решава и дистрибуира помошта. Со својата широка надлежност претставува оригинална институција, чиј модел на социјална служба не е едноставно да се споредува со искуствата на други европски земји. Центрите за социјални работи како јавна установа со примена на социјална работа спроведува социјална заштита во една или повеќе општини, така што целата територија на Република Македонија е покриена со нивната стварна и месна надлежност. Задачите на центрите за социјални работи согласно Законот за социјална заштита се²³:

- Непосредно да спроведува социјална заштита и решава за правата на граѓаните од социјалната заштита;

²³Законот за социјална заштита, Службен весник на РМ. бр, 79/09, 36/11, 51/11 (работна верзија) бр.166/2012

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

- Врши работи кои му се со посебни прописи ставени во надлежност на органот за старателство;
- Следи и проучува проблеми од областа на социјалната заштита и предлага на Министерството за труд и социјална политика и на локалната самоуправа мерки за нивно решавање;
- Соработува и координира работа со сите субјекти на локалната заедница/развија мрежа на соработка.

Во остварување на своите задачи центарот за социјални работи првенствено делува на откривање на причините и состојбата на социјално заштитната потреба. Тоа го прави преку чекорите за согледување на проблематиката на локалната заедница, утврдување на причините на различните појави, како и можностите за нивно решавање и со преземање конкретни мерки на заштита. Во постапувањето се води од законската дефиниција во однос на следните социјални ризици²⁴:

- ризици по здравје (болест, повреда и инвалидност);
- ризици по стареење (старост и преживување);
- ризици по мајчинство и семејство;
- ризици од невработеност и професионална неадаптираност; и
- ризици од неадаптираност кон социјалната средина.

При утврдувањето на социјалниот ризик во системот на социјалната заштита се гледаат пред сè социјалните аспекти. Главна целна група на работа и заштита се поединци, семејства и групи на граѓани кога имаат определени проблеми или се зафатени со најразлични општествено-негативни појави и се дефинираат како:

- деца без родители и родителска грижа;
- запоставени и злоставувани деца;
- деца со воспитно-социјални проблеми и нарушено поведение;
- лица кои злоупотребуваат дрога;

²⁴Предлог закон за изменување и дополнување на Законот за социјална заштита, Службен весник на РМ. бр.50/97,16/00 и 17/2003

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

- лица жртви на семејно насилство;
- семејства кои имаат конфликти во брачните и семејните односи;
- семејства во кои бракот се разведува или веќе е разведен а во семејството има малолетни деца;
- стари лица;
- инвалидни лица;
- лица со општествено-негативно однесување;
- лица и семејства со загрозувана животна егзистенција.

Овие групи имаат потреба од специфичен пристап во зависност од нивната возраст, потребите, потенцијалите и затоа постојат повеќе форми и облици на заштита. Од нив се прави избор за да се задоволат нивните потреби во полето на:

- социјалната превенција,
- вонинституционалната заштита,
- институционалната заштита,
- права на парична помош.

Како што е познато, сите дејности и работи центрите за социјална работа спроведуваат преку три методски комплекса на социјалната работа:

- работа со поединец и семејство,
- групна социјална работа,
- работа во локална заедница.

Во рамките на овие методи, во однос на поединец, семејство, мали групи или населението во локалната заедница, стручните работници применуваат социјални, психолошки, педагошки техники, мерки и активности.

Бидејќи центрите за социјални работи се јавуваат и во улога на носители на јавни овластувања и субјекти кои решаваат за правата на граѓаните од областа на социјалната заштита и старателството во својата работа мора да применуваат покрај стручно-методолошките и етички принципи и принципи на уставност и законитост преку примената на основните начела на управна постапка: законитост, заштита на правата на граѓаните и правниот интерес,

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

материјална вистина, начело на двостепеност, економичност, помош на неука странка, употреба на јазик и др.

2.3 Организација на центрите за социјални работи

Центрите за социјални работи се основани како јавни установи за социјална заштита со јавно овластување вршење дејности за социјална заштита. Во рамките на јавната надлежност, центрите за социјални работи имаат овластување да:

- постапуваат по правата на социјална заштита предвидени во Законот за социјална заштита и Законот за семејство²⁵;
- постапуваат по правата предвидени во Законот за заштита на децата;
- постапуваат согласно со Кривичниот законик²⁶;
- вршат други активности предвидени со закон²⁷.

Меѓу другото постојат конвенции прифатени од нашата држава кои важат само на територија на Европа затоа што претставуваат конвенции на Советот на Европа. Тоа се:

- Европска конвенција за законскиот статус на вонбрачните деца,
- Европска конвенција која се однесува на родителското право,
- Европска конвенција за посвојување на деца,
- Европска конвенција за признавање и спроведување на одлуките кои се однесуваат на старателството над децата и на обновувањето на старателството над децата,
- Закон за ратификација на Конвенцијата за граѓанско правните аспекти на меѓународното грабнување на деца,
- Европска конвенција за остварување на правата на децата.

²⁵Законот за социјалната заштита и Законот за семејството, „Службен весник на РМ“, бр.79 од 24 јуни 2009 година

²⁶Кривичен законик, „Службен весник на РМ“, бр.150 од 18 ноември 2010 година

²⁷Закон за социјалната заштита, Службен весник на РМ. бр. 79/09 (пречистен текст) 2009

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Меѓуопштинските центри за социјални работи ги покриваат потребите од социјална заштита на населението од повеќе општини. Центрите за социјални работи се поливалентни институции што работат по принципите на територијалност, категоризација и комбиниран пристап. Како резултат на недостатокот на стручен персонал во центрите за социјални работи и нивната презафатеност со администрирање на надоместоците од парична помош, надолнето со територијалната организација на нивната работа, има итна потреба од решавање на проблемот со претовареноста на персоналот и неизбежното потпирање на интервенирање во кризи. Покрај нивниот традиционален фокус во стручната работа, реформите на социјалната заштита, предвидоа пренесување на нови одговорности на Центрите за социјални работи (на пр. семејно насилство, жртви на трговијата со луѓе, алтернативни мерки, додатоци за деца), коишто не беа проследени со персонално зајакнување на центрите за социјална работа. Интервенциите во овој домен, не само што би придонеле кон организациски подобрувања во рамките на центрите за социјални работи, туку, исто така, би овозможиле ангажман на вработените на други видови стручни активности и зголемување на квалитетот на услугите.

Во рамките на проектот СПИЛ на Светската банка (кој започна во 2004 година), до крајот на 2011 година, се обезбеди нова информатичка технологија за сите Центри за социјални работи и развој на три софтверски апликации, со цел да се унапреди администрирањето на различните социјални придонеси во рамките на Центрите за социјални работи. Во рамките на интегрираната ИТ, центрите за социјална работа се поврзани со Министерството за труд и социјална политика, Агенцијата за вработување и други тела, партнери во спроведувањето на паричната помош. Како резултат на овие реформи, се подготви нов Правилник за евидентирање и документација за корисниците на услугите и стручната работа во центрите за социјална работа²⁸.

Добрата организациона поставеност на Центрите за социјална работа е услов за ефикасно и ефективно работење на ова институција. Таа во себе содржи повеќе прашања: внатрешна структура, организација на стручната

²⁸Правилник за евидентирање и документација за корисниците на услугите и стручната работа во ЦСР, „Сл. весник на Р Македонија“, бр.171/11

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

работа, работата на раководните лица (директорот и раководителите), условите на работа и др.

Прашањето на организација на работа на Центрите за социјални работи е уредено со Статутот и Правилникот за внатрешна организација на работа. Организационската структура на центрите е согледана преку непосреден увид во овие акти, во однос на сите центри.

Гледано од формален аспект, организацијата на работа на центрите за социјални работи е уредена врз еднообразни критериуми. Со добивање насоки од Министерството за труд и социјална политика, тие се организирани по моделот на организација на работа на министерствата: центрите за социјални работи како целина претставува сектор и во негов состав одделенија, со определен број извршители со кои во моментот располага центарот.

Центрите за социјални работи условно може да се групираат во три групи. Ова класификација е заснована врз три основни критериуми: според бројот на населението во општината, развиеноста на функциите на центрите за социјални работи и бројот на вработените во ова институција.

Првата група ја чинат центри за социјални работи, кои покриваат општини над 30 000 илјади жители (Берово, М. Брод, Веница, Дебар, Делчево, Крушево, Крива Паланка, Неготино, Пробиштип, Радовиш, Ресен и Свети Николе). Бројот на вработените се движи од 8 до 20 вработени лица. Овие центри во својата организациона структура имаат најмалку две одделенија: одделение за општи и заеднички работи и одделение за стручна работа. Некои центри формираат и три одделенија, така што прават поделба на одделението за стручната работа во одделенија за социјални услуги и одделение за парични давања (пр., Центарот за социјални работи во Свети Николе). Центарот за социјални работи во Делчево кон оваа организација го вклучува и Одделението за дневен центар за деца со умерен и тежок ментален хендикеп. За разлика од овие центри, поради малиот број стручни работници, Центарот за социјални работи во Македонски Брод во својата организација нема одделенија, туку има тим за стручна работа и служба за административно-технички работи.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

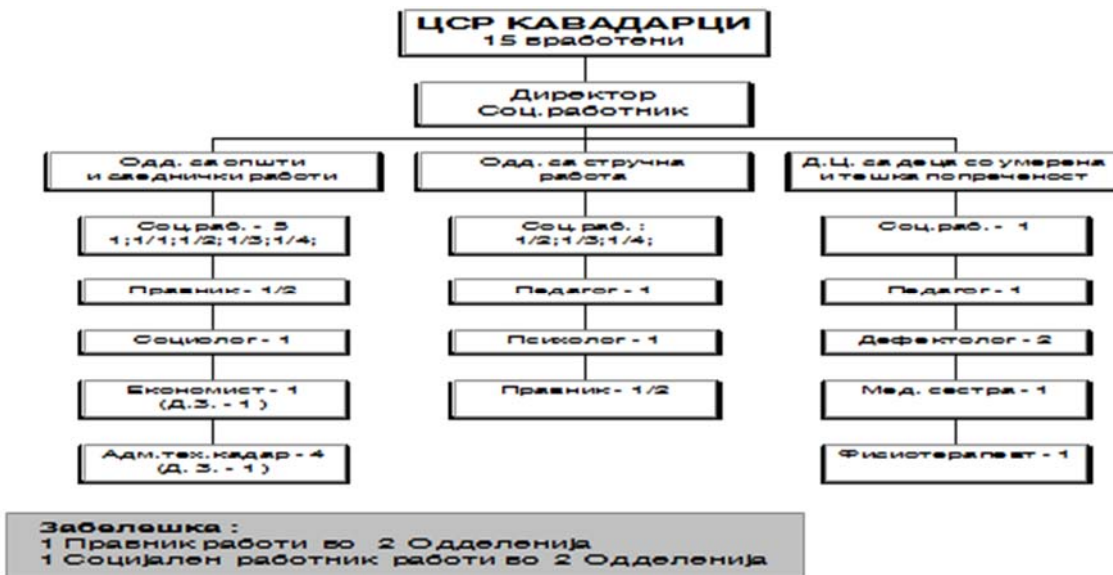
Слика 1. Организација на Центарот за социјални работи Македонски Брод



Втората група, дефинирани како средно-големи центри, покриваат општини над 30 илјади до 90 илјади жители (Гевгелија, Кавадарци, Кичево, Кочани, Охрид, Струга, Велес и Штип) и имаат вработено од 15 до 26 лица. Во организационата шема имаат најмалку три одделенија: одделение за стручна работа, одделение за административно-техничка работа и одделение за дневен центар. Во некои центри, во рамките на одделението за стручна работа, постои поделба на стручни тимови или служби во чии рамки се групираат задачи насочени кон одделни популациони групи.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

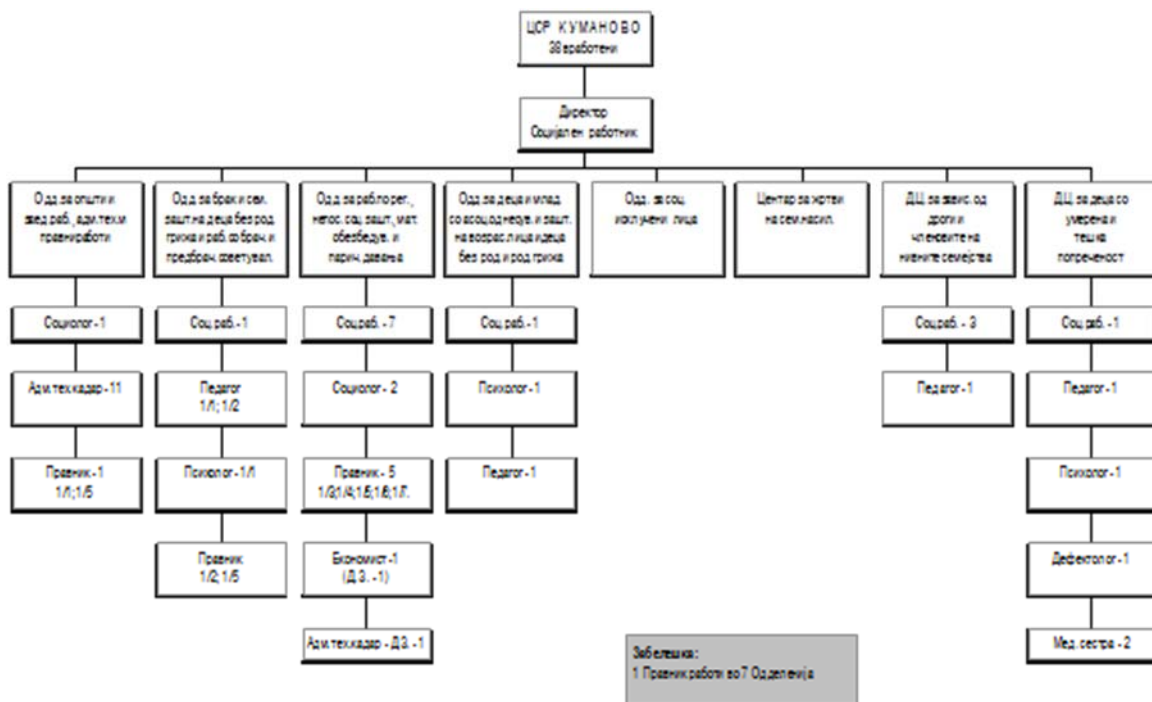
Слика 2. Организација на Центар за социјални работи Кавадарци



Третата група ја сочинуваат Центри за социјални работи кои делуваат во општини над 90 до 200 илјади жители (Битола, Гостивар, Куманово, Прилеп, Струмица и Тетово). Тие имаат сложена структура, со повеќе од три одделенија, бројот на вработените се движи од 18 до 44 лица. На организациската структура на овие центри особено влијае големиот број проблеми и потребата кон нив да се има специјализиран пристап, од една страна, и потребата да се примени нагласената политика на Министерството за труд и социјална политика за нови надлежности во делот на третманот на социјално исклучени лица. Формирани се нови одделенија кои имаат надлежност за одредена област: заштита на деца со посебни потреби, заштита на лица од семејно насилство, лица кои злоупотребуваат дроги и деца на улица.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Слика 3. Организација на Центар за социјални работи Куманово



Продлабочената анализа на документите за организациската структура на центрите покажа дека во практиката е невозможно да се повлечат јасно разграничени линии меѓу одделенијата и нивната надлежност и задачите кои одделните стручни работници реално ги извршуваат. Видливо е дека постои преклопување на надлежностите на одделенијата и дека истите стручни работници извршуваат задачи во повеќе одделенија, што е нагласено во помалите центри за социјални работи со помал број вработени лица. Меѓу другото се забележува нееднаква кадровска структура во однос на бројот и профилот на работници наспроти големината на општината. Центри за социјални работи во општини со приближно ист број население и проблеми имаат различен број вработени, така што таа разлика изнесува 5-6 вработени.

Недоволната кадровска екипираност со број или соодветен профил на стручен кадар на одделенијата, несоодветната поделеност на работните задачи меѓу стручните работници, постоење на несоодветно вработени по ниво на стручна спрема и профил на кадри како и недоволната отчетност во извршувањето на задачите на вработените создава слабости во работењето на центрите за социјални работи. Меѓу другото, оваа состојба е предизвикана од немањето нормативи и стандарди за центрите за социјални работи, според

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

кои треба да се води политика на вработување во однос на бројот и профилот на кадар потребен на овие институции.

Досега, отворањето на одделенијата за дневните центри за деца со умерена и тешка ментална попреченост, одделенијата за дневни центри за лицата кои употребуваат односно злоупотребуваат дроги и други психотропни супстанции, дневните центри за деца на улица беше проследено со нови вработувања на стручен кадар со договор на дело. Меѓутоа, отворањето на новите одделенија центар за лица жртви на семејно насилство освен во Скопје се засновува на постојните кадровски капацитети на центрите за социјална работа. На постојните стручни работници се додаваат нови задачи кои не се проследени со процена дали се во можност да ги извршуваат во обем и квалитет.

Покрај формалната организациска структура (поделба по одделенија и служби), предвидена со Статут и Правилник, која е очигледна, важно за извршување на функциите и задачите е како центарот ја организира стручната работа, односно како го организира стручниот тим во работењето.

Во однос на ова прашање се поставуваат две важни барања: прво, центарот за социјални работи во заштитата на одделните популациони групи население/категории на корисници мора да примени специфичен пристап, мерки и активности и, второ, мора да ги покрие сите проблеми и потреби на граѓаните на целата територија за која Центарот за социјални работи е меснонадлежен.

Во однос на овој став, во досегашната практика искристализирани се три начини на организација на стручната работа:

- Категоријален начин на организација, кој поаѓа од особеноста на одредена група на социјални проблеми - категорија, и потребата на нив да се одговори со специфични мерки и активности. Стручниот потенцијал се распоредува според една или повеќе сродни категории, кои ги третира на целата територија за која се меснонадлежни центрите за социјални работи;
- Организација на работа по територии подразбира социјалните работници да покриваат одредена територија и работат со сите

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

проблеми, при што селектираат одреден број случаи кои ги решава стручен тим. Психолозите, педагозите и другите профили се задолжуваат за определена група на проблеми;

- Комбинирана организација на стручната работа која овозможува центарот да издвои тим по категорииза социјални проблеми кои се особено изразени, а останатите проблеми да ги третираат социјалните работници поливалентнона цела територија.

2.4 Стручната работа на вработените во Центарот за социјални работи

Моделот на стручна работа со поединец и семејство во центрите за социјална работа е базиран на класичниот медицински пристап на работа на случај (case work), а не на водење случај (case management), насочен кон утврдување на недостатоците и патолошките состојби кај семејството или некој негов член. Интервенцијата преку водење или менаџирање на случајот во целост се разликува од онаа практика која во моментот се применува во Центрите за социјални работи и пасивните улоги во кои се наоѓаат стручните работници. Во моментот недостасуваат клучните елементи на овој пристап, како што се: делување како теренски работник во локалната заедница, практикување на повеќе значајни улоги: менаџер, брокер, застапник, активист и др. Ваквиот начин на работа доведува до недоследности во работата со корисниците, додека процесот на стручна работа не ги опфаќа сите потребни фази: процена на потребите на корисникот, планирање и идентификација на ресурсите во заедницата и социјалните служби кои би можеле да придонесат за подобрување на ситуацијата, поврзување на корисникот со идентификуваните ресурси и, она што е особено важно, континуирана работа и следење на корисникот сè додека не е задоволена потребата поради која тој стапил во контакт со социјалните служби.²⁹

²⁹Програма за остварување на социјалната заштита за 2011 година, „Службен весник на РМ“ бр.161/10

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Основната стручна постапка е процена, насочена првенствено кон одредување на „категијата“, односно карактеристичната група на корисници на одредена заштита. Стручните работници го користат доминантно проблемскиот пристап во работата, поради што проблемот кој е идентификуван не се согледува во посложениот контекст на социјална, физичка, емоционална и финансиска ситуација на поединецот, семејството и потесната социјална средина. Ваквиот модел во суштина е патерналистички затоа што ги пасивизира и стигматизира корисниците, а не ги уважува силата и потенцијалот кој лежи во семејството и неговата социјална средина.

Воведувањето на тимската работа во Центарот за социјални работи е еден од најзначајните белези на воспоставувањето и подобрувањето на квалитетот во работењето. Тимот претставува облик на формална организација, на заеднички работен процес, кој го поврзуваат определена цел и интерес меѓу членовите, заедничка мисија и задачи. Тој е специфичен вид на вештачки организирани и структурирани мали групи кои имаат заеднички цели и интереси.

Секако, свеста за променетите услови на работење и новите работни предизвици во многу организации даваат поттик за воведувањето на тимската работа. Бидејќи добро се знае дека, промените и развојот најдобро се одвиваат низ т.н. иновативни циклуси, а со помош на проектни тимови.

Од друга страна, функционалноста на вмрежувањето (групирањето) на човечките ресурси во ефективни и ефикасни тимови кои би ги оствариле организациските цели се истражува и потврдува и преку концептот на „позитивната синергија“ на вработените. Кој значи дека збирот на луѓе кои го чинат тимот и кои заедно соработуваат на специфични задачи и нивниот производ во облик на синергија овозможува поголема брзина во одлучувањето и проток на информација што е темел на успехот на една организација.

Тимската работа можеме да ја пронајдеме и определена како „инструментална вредност на новото време“. Имено, во поширокиот вредносен систем карактеристичен за идеологијата на либерализмот ги забележуваме некои од поимите кои сеприсутни во нашето совремие, а кои овде се наброени како вредности кои треба да се форсираат и смислено да се градат, за да нè

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

одведат и одржат во новото општествено живеење. Така, ако „етичкиот однос кон работата“ е вредност која е вброена во општите – генерички вредности, тогаш „тимската работа“ е една од инструменталните (инструмент за да се достигне нештото, но и да се опстои таму). Расправата е водена кај Вуиќ, кој зборува за потребата и ја посочува можноста за воспоставување систем за организирано институционално делување, во правец на градење на новиот вредностен систем, кој би одговарал на новите прилики³⁰.

Тимската работа се споменува и во деветте фактори на организациската култура која поддржува и позитивно го ефектуира менаџирањето со знаењето во организацијата: ориентација кон луѓето, отвореност, учење, делење на знаењето, тимска работа, ориентација кон резултати, иновативност, подготвеност за ризикување, подготвеност за промени³¹.

На тимската работа почива и ефективната трансформација на индивидуалното во колективно знаење (работење во работни, проектни тимови, кои низ процесите на систематско трансферирање ќе го споделуваат во организацијата која се менува), а за кое Смилевски зборува во својата СКИТОП метода³².

Сличното го наоѓаме и кај Тисен, кога се зборува за рушењето на културолошките пречки во организацијата како услов за воспоставување систем за размена на знаење. „Предуслови за создавање атмосфера за размена на знаење во организацијата се: одредување на насоката и размената на мислењата за поставените цели, правилен однос кон вработените како кон професионалци, транспарентна структура која базира на развој и тимска работа“³³.

Тимската работа се споменува и во трудовите од областа на организациската иновативност и креативност. Така, постоењето на

³⁰Vuic, V. (1991). Liberalni vrline i odgoj. Vo: Juric, V. Ed. Napredak br.2, HPKZ, Zagreb. стр.133 – 135

³¹Vemic Gjurkovic, J., Znacaj organizacione kulture za efikasnost upravljanja znanjem u preduzecu, Fakultet Poslovne ekonomije, Sremska Kamenica, стр.20
http://www.famns.edu.rs/skup2/radovi_pdf/Vemic_Djurkovic.pdf

³²Смилевски, Ц. (2000). Предизвикот и мајсторството на организациските промени. Скопје: ДЕТРА

³³Vemic Gjurkovic, J., Znacaj organizacione kulture za efikasnost upravljanja znanjem u preduzecu, Fakultet Poslovne ekonomije, Sremska Kamenica, стр.21
http://www.famns.edu.rs/skup2/radovi_pdf/Vemic_Djurkovic.pdf

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

„поттикнувачки насочените соработници“ во групата се споменува како еден од „блиските фактори“ кои влијаат на креативноста во организацијата. Од друга страна е докажано и тоа дека групите имаат централно место и улога во организациската креативност по пат на создавање на нови и неочекувани комбинации за претходното знаење на организацијата³⁴.

Во контекстот дека тимовите и работните групи се многу важни во поглед на способноста за поттик и развој на иновацијата, авторите Колариќ и Радојчиќ навеле резултати од истражувања на повеќе автори, за да заклучат дека „Тимовите и тимската работа имаат мошне важна улога во генерирањето на иновациите, но тоа бара одговорачки вештини за управување кои ќе создадат очекувана ефикасност и ефективност на тимот“.³⁵ Од што произлегува дека тимовите веројатно нема да се доволно успешни ако ја немаат поддршката од лидерот кој ги дава јасните насоки и обезбедува потребни средства. За жал, од нашата практика знаеме дека доминираат оние водачи кои се обидуваат да го наметнуваат своето мислење и контрола врз развојните тимови, наместо да им обезбедат доволно автономија.

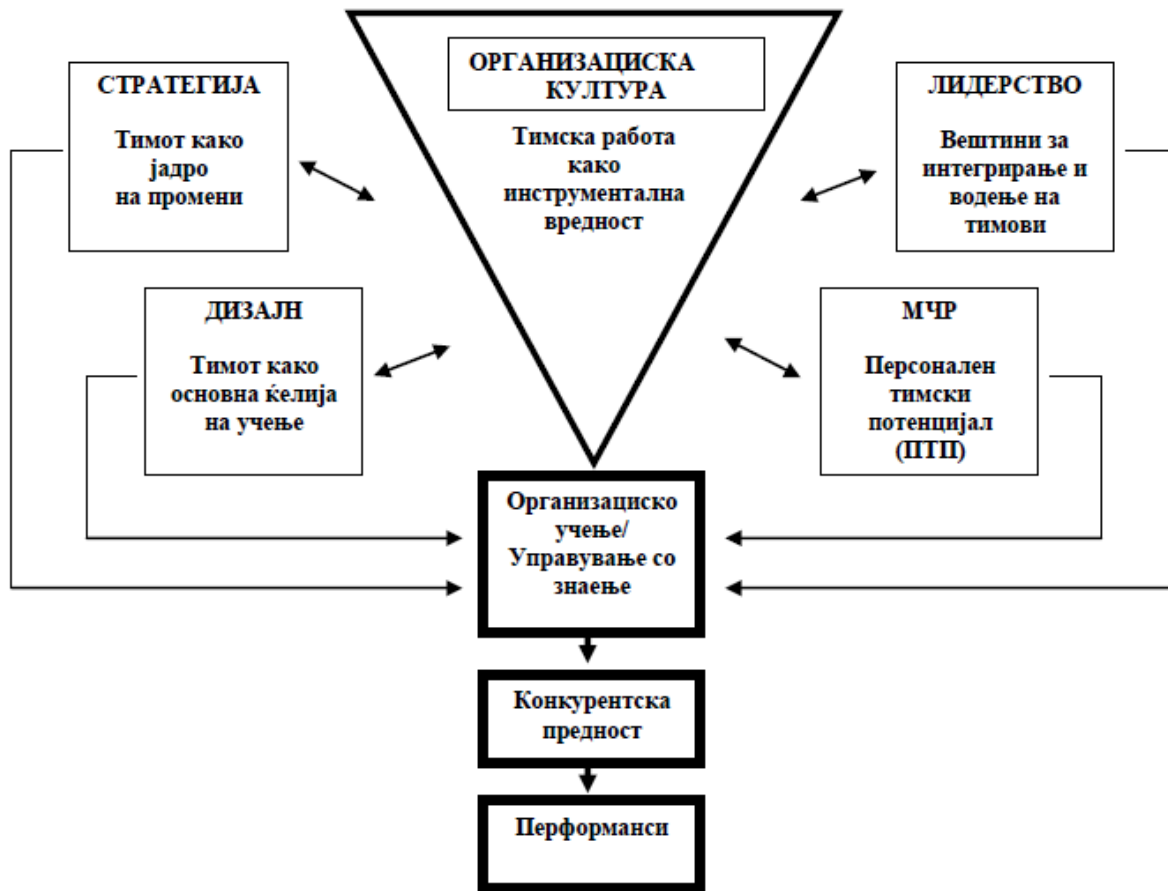
На крај, ќе го споменеме и Сенге (Senge) и неговите елементи значајни за организацијата што учи, а меѓу кои, покрај менталните модели, личното мајсторство, системското мислење, споделената визија, се вбројува и „заедничкото учење низ тимската работа“³⁶.

³⁴Arsenijevic, O; Djukic, M; Bubulj, M. *Uticao kreativne organizacione klime na efektivnost menadzmenta u privredi AP Vojvodine*, (avtorski trud). Fakultet za menadzment Novi Sad, стр.7 <http://famns.academia.edu/MilanBubulj/Papers/>

³⁵Kolaric, B., Radojcic, S. *Kultura inovativne organizacije* стр. 6 http://www.famns.edu.rs/skup1/radovi_pdf/kolaric_raojcic.pdf

³⁶Senge, M.P. (1994). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. New York: Doubleday.

Слика 4. Тимската работа и нејзините појавни облици низ клучните елементи на организацијата насочена кон промени развој



Слика 4 ни го претставува развиениот модел за тимската работа како инструментална вредност на новото време, кој го форсираме во нашето истражување, и ја претставува тимската работа како централна позиција која соодветно се вообразува низ елементите на моделот во насоки кои со нив соодветствуваат.

Моделот за основа го зема размислувањето на авторот Јаничевиќ, кој ги анализира влијанието на организациската култура врз организациското учење, конкурентската предност и перформансите на претпријатието³⁷. Авторот во својот труд ја поставува претпоставката дека организациското учење и менаџирањето со знаењето се клучна детерминанта на компетентноста која води кон одржлива конкурентност на пазарот, а оваа до супериорни

³⁷Janicijevic, N. (2009). *Uloga organizacione kulture na organizaciono učenje, upravljanje znanjem i konkurentnost*. Beograd: Ekonomski fakultet.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

перформанси на организацијата. Интересно е дека двата клучни концепти на знаењето „организациското учење“ и „менаџментот со знаење“ овој автор ги употребува секогаш заедно и за нив зборува во еднина. Иако, ги признава како два различни концепти, но со иста цел создавање организациско знаење. Истите тој ги нарекува и контекстуални процеси (кои во голема мерка зависат од организацискиот контекст во кој се одвиваат), и во својата теориска анализа ги наведува резултатите од истражувањата на елементите на организацискиот контекст кои ја детерминираат успешноста на процесот на организациско учење, па повикувајќи се на Child, 2005; McGill, Slocum 1994; Alavi, Kayworth, Leindner 2005-бзаклучува дека тие елементи се: стратегија, структура, култура, водство, и управувањето со човечките ресурси, со тоа што организациската култура го има централното место и улога бидејќи ги поврзува сите останати.

Доминантна форма која се користи во работата е тимската работа и работата со индивидуални членови на семејството. Групната работа и семејната терапија како форми во работата многу поретко се користат, за чија примена Центарот за социјални работи не секогаш располагаат со соодветни кадровски и просторно-технички можности. Најчесто се користи категоријално-тимска форма на работа. Тимот вообичаено е мултидисциплинарен, зависно од проблематиката на која се работи и во согласност со можностите, е составен од социјален работник, педагог, психолог, правник и дефектолог. Најзастапена форма на тимска работа е мултидисциплинарниот тим кој го сочинуваат претежно стручните работници и не повеќе од 1-2 други профили. По потреба се формираат ad-hock тимови, монодисциплинарни тимови и комбинирани тимови. Понекогаш не се назначува координатор на тимовите, поради што постои отсуство на одговорност за спроведените интервенции. На ваков начин доаѓа до често преклопување на активностите на членовите на тимот и појава на формализација на тимското работење. Во 9-те дисперзирани одделенија при Меѓуопштинскиот центар за социјални работи во Скопје тимот го сочинуваат стручните работници и по еден правник.³⁸

Доминантно застапена интервенција во работата е директната интервенција во семејниот систем и паричната помош чие администрирање е

³⁸Национална програма за развој на социјалната заштита 2011-2021, МТСП, Скопје, 2010, стр.28

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

сè уште еден од најголемите проблеми кои ги оптоваруваат социјалните работници од центрите за социјална работа. Стручните работници се недоволно ангажирани на индиректната интервенција, односно на работа и со други индивидуи, мали групи, агенции, локални заедници во име на индивидуата или семејството како корисник на услугите. Како резултат на тоа, отсуствува поголем ангажман на стручните работници околу искористување на ресурсите во локалната заедница, работа на промени во средината кои би влијаеле позитивно на животната ситуација на корисникот, вклучување влијателни лица во процесот на помош, координација на расположливите услуги, застапување на корисникот пред соодветните служби, како и поголем ангажман на стручните работници во креативни активности поврзани со планирање и креирање различни програми за помош.

Во стручната работа, се користат само оние техники и инструменти кои се минимум неопходни, односно оние кои се утврдени како задолжителни за користење. Во доволна мера не се применуваат нови, современи техники во работењето, а со кои значително би се унапредил квалитетот на услугите кои ги добиваат корисниците. Наместо осовременување на работата со примена на нови техники и инструменти, сè уште доминира усното договарање и ставање акцент повеќе на процената отколку на планирањето, терапијата и евалуацијата на ефектите од преземените интервенции. Со Законот за социјална заштита се вовеле обврска за изготвување план за индивидуална работа со корисникот во текот на постапката за остварување права од социјална заштита.³⁹ Примената на оваа техника сè уште не е на задоволително ниво, а постои и потреба за нејзино реформулирање. Во практиката често фазата на „терминација“ или завршување на работата со корисникот или семејството се врши преку упатување, по кое се губи трагата до корисникот кој е упатен до друга служба заради соодветна интервенција, а терминацијата ретко кога настапува по успешно завршена работа и исполнување на зацртаните цели. Изостанува и т.н. следење (follow-up) кое

³⁹Предлог закон за изменување и дополнување на Законот за социјална заштита, „Службен весник на РМ“ бр.50/97,16/00 и 17/2003

подразбира увид во состојбата на корисникот и по завршувањето на стручната работа со него.

Врз квалитетот на стручната работа се одразува и недостатокот на соодветен стручен кадар, користењето пред сè на внатрешните хумани ресурси, претежно лошите услови на работното место, како и недостатокот на современи технички средства и простории за стручна советуваљшна и советодавна работа, едукација и терапија.

3. Природа на учењето

Психичкиот процес при кој настанува релативно трајна промена во однесувањето на единката под влијание на нејзината активност или стекнатото искуство се нарекува учење.⁴⁰

Според традиционалното и потесно сфаќање, учењето ги содржи следните карактеристики:

- ▀ тоа е свесна намерна активност;
- ▀ целта му е стекнување знаење и вештини;
- ▀ најчесто е врзано со намерно повторување.

При овој опис на поимите учење, помнење и мислење се гледа дека меѓу нив постои тесна поврзаност. Поради нивната поврзаност претставниците на класичните сфаќања во одредени случаи, односно кога тие имаат за цел создавање трајни или релативно трајни промени, одреден когнитивен процес го изедначуваат со учењето. Меѓутоа, за разлика од класичните, современите психолози сметаат дека помеѓу одделни когнитивни процеси и учењето не треба да се става знак на еднаквост, односно дека когнитивните процеси сами по себе не се учење, но ако тие доведат до релативно трајни промени кај индивидуата, тогаш може да зборуваме за учење. Значи од претходно заклучуваме дека за да постои учење мора да се предизвика релативно трајна

⁴⁰Илина Тодорова Психологија, Скопје 1994 година стр.64

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

промена, а од ова произлегува и дефиницијата според која создавањето релативно трајни промени во индивидуата се нарекува учење.⁴¹

Современите психолози исто така сметаат дека одредбите за учењето што ги содржат класичните дефиниции за учењето се претесни, односно дека учењето е присутно во секоја човекова активност, и дека човекот не се стекнува само со нови сознанија и вештини, туку учи како да учи и памети, како да решава проблеми, односно како да мисли. Учењето има значајна улога и за стекнување нови мотиви, вредности и многубројни особини. Интересно е тоа дека за некои психички пореметувања постојат мислења дека тие се всушност погрешно научени однесувања и доживувања, и дека нивното понатамошно лекување преставува учење нови адаптивни начини на однесување. И Радоњиќ⁴², како и другите современи психолози, дава свој став за поврзаноста помеѓу когнитивните процеси и учењето, и тој смета дека когнитивните процеси сами по себе не се учење, но врз нивна основа настануваат промени кои ги нарекуваме учење. При изразувањето на поимот на учењето, покрај значењето на односот на учењето со другите когнитивни процеси, доста важно е и прашањето што се однесува на суштината на учењето или промените кои што настануваат под влијание на учењето, односно дали станува збор за релативно трајни промени на однесување на индивидуата или релативно трајни промени во личноста.

Американските психолози, особено оние кои се под влијание на бихевиоризмот, но и врвни европски психолози кои не се исклучиви бихевиористи, сепак се објективистички ориентирани, истакнуваат дека суштината на учењето е во промената во однесувањето. За разлика од овие психолози, психолозите хуманисти, феноменолозите и психолозите со слични ориентации кои не го прифаќаат бихевиоризмот ги истакнуваат промените во личноста. Потоа, според Стевановиќ⁴³, учењето е прогресивно и релативно трајно менување на индивидуата, настанато под влијание на средината и предизвикано од потребите на индивидуата која се менува. Рот⁴⁴ под учење подразбира релативно трајни промени во однесувањето врз основа на

⁴¹Верица Стаменкова-Трајкова, Психологија 1995 год. Стр,143

⁴²Radonjić, S.(1985). Psihologija učenja, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd

⁴³Stevanović, B. (2000). Pedagoška psihologija, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva Beograd

⁴⁴Rot, N. (2004). Opšta psihologija, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva Beograd

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

активноста на поединецот. Своја дефиниција за учењето дава и Радоњиќ, според кој учењето е трајна и релативно специфична промена која под одредени услови може да се манифестира во нејзино однесување, а која е резултат од претходната активност на индивидуата. Сфаќањето за суштината на учењето Радоњиќ⁴⁵ го проширува и зборува за значењето на учењето за личноста и однесувањето, а особено внимание посветува на прашањето, како одредени форми на учење како што се раното учење, инструменталното, учењето по модел, учењето со увидување и др. кои влијаат врз развојот на цртите на личноста и на личноста во целина, и како со наведените форми на учење се стекнуваат извесни особини на личноста и одредените начини на однесување. Од сето ова може да се заклучи дека припадниците со различни теоретски ориентации поимот промени го сфаќаат на различни начини, односно додека едни сметаат дека промените во однесувањето мораат да бидат прогресивни (позитивни), други сметаат дека со учење може да се формираат и форми на однесувањето кои значат враќање назад (регресија). Под влијание на сфаќањата дека промените во личноста се поважни од промените во однесувањето, дошло и до рedefинирање на поимот активност. Така и активноста која настанува како резултат на учењето и активноста која му претходи ги опфаќа како манифестните, надворешно видливи форми на однесување (движење, дејности и говор) така и внатрешните активности (како што е доживувањето).

Учењето е релативно трајно менување на единката, менување условено со нејзината активност, која, пак, е предизвикана со нејзините потреби (внатрешни и надворешни) и одредена од влијанието на средината.

Се смета дека голем број човечки особини се стекнати со учење. Исто така повеќе психолози истакнуваат дека се, освен биолошкото наследство, е резултат на учењето. Процесот на учење е процес на хуманизација на човековата психа бидејќи децата учат да бидат гриживи, вредни, друштвени, пожртвувани, чесни, како што учат да не бидат мрзливи, себични, асоцијални, агресивни. Според тоа, учењето е доградување на вродените способности, усовршување на адаптацијата во средината и оспособување на таа средина да

⁴⁵Radonjić, S.(1985). Psihologija učenja, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

се менува според потребите на индивидуата и општеството. Учењето значи не е само менување на однесувањето, туку е и оспособување за што поцелосно доживување и сфаќање на себеси, другите луѓе и светот кој нè опкружува. Значи потенцијално човековиот развој може да оди во различни насоки, а кој од нив ќе биде усвоен, зависи од тоа што средината во која живееме поттикнува и наградува, а што спречува и казнува. Притоа секогаш треба да се има на ум дека е можно да се научи само она за што постои диспозиција базирана на потенцијалната можност на нервниот систем и другите органски системи кои се органска основа за извршување одредена активност. Поради тоа никаква активност на пример не може да од недоволно надарено дете за музика да направи виртуоз на одреден музички инструмент. Па, според тоа како заклучок ќе следува дека успехот во учењето и резултатите од учењето значајно зависат од наследството и созревањето, од дејството на ситуацијата, како и од самоактивноста на личноста.

3.1 Класификација на обликот на учењето

Некои класични обиди за класификација на обликот на учењето, учењето го класифицираат во два вида учење, и тоа:

1. Едноставно учење;
2. Сложено учење.

Едноставното учење е она во кое се вклучени едноставни психички процеси.⁴⁶ Во едноставното учење спаѓаат: класичното условување(условен рефлекс) и инструментално учење (учење по пат на проба и грешки). Сложеното учење е она во кое се вклучени посложени психички процеси.⁴⁷ Во сложеното учење спаѓаат: моторно учење, вербално учење и учење по пат на решавање проблеми (учење со увидување). Една од подобрите истакнати класификации е класификацијата извршена врз основа на два принципи, а тоа се:

⁴⁶Илина Тодорова Психологија Скопје 1994 година стр.65

⁴⁷Ибид, стр.68

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

1. Поделба врз основа на начинот на учење;
2. Поделба врз основа на материјалот што се учи.

Според првата поделба врз основа на начинот на учење, се разликуваат:

▀ едноставни облици:

- условување,
- механичко учење,

▀ Сложени облици:

- учење по пат на проби и грешки,
- учење по пат на проби на увидување.

Додека, пак, според втората поделба врз основа на материјалот што се учи се разликуваат:

1. Моторно учење;
2. Вербално учење.

И на оваа класификација, како и на другите, ѝ се замерава за непотполност, а еден од најважните недостатоци е тоа што недоволно се одредува значењето на терминот форма или тип на учење, и не се разгледуваат сите можни значења на овие термини. Радоњиќ⁴⁸ се осврнува на три од нивните значења, а тоа се:

1. Операционално значење (операционално дефинирање на облиците на учење);
2. Теориски или принципиелни облици на учење;
3. Облици на учење со оглед на материјалот што се учи, т.е. со оглед на она што се учи;

Според Радоњиќ⁴⁹, постојат и т.н. проблематични облици на учење а тоа се:

- ▀ Рано учење,
- ▀ Експозиционално учење,

⁴⁸Radonjić, S.(1985). Psihologija učenja, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd

⁴⁹Ibid

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

- ▣ Хабитација,
- ▣ Втиснување,
- ▣ Синтетизација.

Додека, пак, формите на континуираното учење може да се разликуваат според неколку критериуми: степенот на организацијата, условите во кои се одвива учењето, методот на учење, моменталната применливост на знаењето и степенот на сертификација на образовните резултати. Класификацијата често се користи според степенот на организацијата, така што се разликува: формално образование, неформално образование, информално образование и самостојно учење.

Највисок степен на организирана форма на учење е формално образование во образовните институции на сите нивоа. Тоа е регулирано со прописи и посебни правни акти.

Неформалното образование може да се спроведува во образовни и други институции, во него може да бидат вклучени луѓе од сите возрасти и по завршувањето на процесот се добива документ кој претставува потврда за учество во тој процес на учење. Преку овој процес учењето не може да се добие одреден степен на професионална квалификација. Постојат различни организациски форми на неформално образование, како што се: семинари, курсеви, советувања, симпозиуми, конференции и други⁵⁰.

Неформалното образование е меѓугенерациско учење и знаењето се стекнува од семејството, преку комуникација во животната средина, работното место и општеството. Секое вклучување на човекот во комуникацијата со другите луѓе, всушност, е трансфер на знаења и искуството го збогатува внатрешниот свет на поединецот, поттикнувајќи го истовремено да бара одговори на бројни прашања од животот, работата и креативноста.

Самоиницијалното образование е учење за кое поединците сами донесуваат одлуки во смисла за што и како ќе учат.

Континуираното учење отвора уште една шанса за развој на секој човек затоа што овозможува обновување и подобрување на основните вештини и учењето во голема мера е на понапредни нивоа. За стручните работници тоа е

⁵⁰Меѓународна стандардна класификација на образованието, 2000

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

од најголема важност бидејќи прифаќањето нови пристапи е секојдневие во работата на оваа професија, а многу стекнати вештини и знаења од формалното основно образование без постојана употреба во практика се исто така заборавени и потиснати.

3.2 Развој на учењето

Учењето е процес со кој личноста добива и развива нови знаења, вештини, способности и ставови, или како што Вилијамс го дефинира тоа - „учењето е насочена цел, базирана е на искуство, влијае врз однесувањето и когницијата (способноста за спознавање), а стекнатите промени се релативно стабилни“⁵¹.

Организациско учење и организација која учи се два различни концепти чие значење е следново: Организациско учење е процес на координирани промени на системите со вградени механизми во кои имаат приод поединците и групите, вградена и користена организациска меморија, структура и култура за да се развие долгорочно капацитетот на организацијата⁵².

Резултатите (исходите) од организациското учење придонесуваат за развојот на организациската способност базирана на ресурсите. Ова секако е во согласност со еден од основните принципи на менаџментот со човечки ресурси, дека е нужно да се инвестира во луѓето за да се развие интелектуалниот капитал баран од страна на центрите за социјална работа, а на тој начин да се зголеми базата на знаење и вештини.

Организација која учи, според Сенге⁵³, кој го создаде терминот, е опишана како „организација каде луѓето континуирано го прошируваат својот капацитет за да креираат резултати кои тие вистински ги сакаат, каде новите и широки начини на размислување, колективната аспирација е

⁵¹Armstrong, M. (2006). A Handbook of Human Resources Management Practice. London and Philadelphia

⁵²Ибид

⁵³Sengi, P. (2007). Peta disciplina: Umeče i praksa organizacije koja uči, Novi Sad, str.220

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

ослободена и каде луѓето континуирано учат како да учат заедно⁵⁴. Од друга страна, Гарвин⁵⁵ додава дека организација која учи е организација која има вештини да создава, бара и пренесува знаење и со самото модифицирање на своето однесување рефлектира нови знаења и погледи. Наедно, организацијата која учи треба да се осигури дека учи од искуство, континуирано развива програми за развој и надградување, користи систематски техники за разрешување на проблемите и го пренесува знаењето брзо и ефикасно низ целата организација со средства, како што се формални програми за обуки поврзани со спроведување.

Притоа треба да се има предвид дека учењето е континуиран процес кој не само што ги зголемува постоечките способности туку исто така води кон развој на вештини, знаења и ставови кои ги подготвуваат луѓето за зголемени одговорности или одговорности на повисоко ниво кои би им следувале во иднина. Развојот на персоналот е дефиниран како кое било искуство на учење каде поединците и групите бараат зголемување на знаењето, вештините, вредностите или однесувањето. Во развојните програми постои нагласување на планирањето на развојот на кадарот и планираното учење од искуство. Планот за развој на персоналот ги отсликува активностите кои луѓето ги предложуваат за да учат континуирано и се развиваат себеси. Сето ова се спојува во концептот на развој на човечките ресурси, кој ги опфаќа сите оние иницијативи кои се преземаат во организацијата, намерно или случајно, кои ги зголемуваат знаењето и вештините на работната сила и го менуваат нивното однесување, за да го подобрат индивидуалниот и организацискиот учинок.

⁵⁴Ибид

⁵⁵Garvin D.A. (2000). Learning in Action: A Guide to Putting the Learning Organization to Work. Boston: Harvard Business School Press p.11

3.3 Потребата од континуирано учење за развој на стручните работници

Идејата за континуирано учење во светот е развиена како еден одговор на константните промени во сите сфери на животот и брза транзиција на општеството. Човечкото знаење е најголем капитал на денешницата. Современиот менаџмент и развојот на економијата се базираат на човечките ресурси, знаењето, информациите, квалитетот, брзината и стандардите.⁵⁶

Знаењето се стекнува низ животот, а не само преку организиран и институционализиран систем, туку и преку учење и истражување на области кои се во фокусот на поединецот или општествената група во секое време и на секое место на начин и методи за задоволување на потребите и можностите. Социјалните работници и другите стручни работници јавно и јасно ги искажуваат своите потреби за професионален развој, односно за обновување на старите и стекнување нови вештини и знаења, така за нив континуираното учење претставува императив за адекватно адаптирање на променливите и несигурните околности и различни предизвици. Според Ајдукович⁵⁷, „образованието на социјалните работници е доживотна задача“. Затоа размислувањето за образованието на социјалните работници го надминува разговорот за дипломско образование, и подразбира размислување за долгорочниот процес на професионален и личен развој на социјалните работници.

Првите идеи за континуирано учење веќе се присутни во делото на Платон „Република“. Идеите стануваат дизајнирана и заоблена база за разбирање на образованието како постојан процес во текот на целиот живот во работата на Василиј Ејкли (1883-1967), професор на Одделот за психологија на образование, предавач и ментор на Одделот за образование во Оксфорд и Едуард Линдемман (1885-1953) како професор по социјална работа. Во текот на последните децении, концептот на континуирано учење стана силна и изразена

⁵⁶Radovanović, Vladimir; Savić, Ljiljana; Marković, Stefan (2012), "Permanentno obrazovanje nužnost savremenog doba", Čačak: 4. Međunarodna konferencija, Tehnički fakultet,

⁵⁷Ajduković, Marina (2003), „Образование социјалних радника: како даље?“ Zagreb: Ljetopis socijalnog rada, Vol. 10, N.1., стр. 2

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

социјална вредност на која се потпираат националните образовни политики од многу земји од светот и Болоњскиот процес на реформи во високото образование во Европа во основа исто така го има овој концепт. Европската рамка за квалификации за континуирано учење (EQF – European Qualifications Framework) усвоена од страна на Европскиот парламент и Советот на Европската Унија во 2009 година, покрај целите кои се однесуваат на олеснување на споредбата на транспарентни квалификации и нивоа на квалификации, обезбедува дека квалификациите треба да ги задоволуваат социјалните и економските потреби на секоја земја индивидуално и во Европската Унија како целина и дека зад нив има вистински квалитет, има и за цел овозможување на секој поединец хоризонтален и вертикален напредок преку квалификациона скала, односно квалификациите кои може да се стекнат во основното, стручното и академското образование и обуките, како во иницијалното и во континуираното образование и обучување.

Документите на многу европски организации содржат цели од оваа област (Меморандум на Европската комисија: Образование на возрасни: никогаш не е доцна за учење, Извештај за образование на стари лица на Комитетот за образование и култура во Европскиот парламент, Програма за континуирано учење на Европската Унија, Повелба на Европската асоцијација за доживотно учење, Лисабонската агенда). Континуираното учење во документите на Европската Унија често се дефинира како активност за учење во текот на целиот живот, со цел да ги подобрат своите знаења, вештини и способности во рамките на лични, граѓански, социјални и бизнис-перспективи⁵⁸. Според мислењето на многу автори, Дејв даде најсеопфатна дефиниција на континуираното учење: „Континуираното учење бара образование кое треба да се следи во неговата целост. Тоа ги опфаќа формалните, неформалните и информалните форми на образование и се обидува да ги интегрира и да ги артикулира сите структури и фази на образование по должината на вертикалните и хоризонталните димензии”⁵⁹. Тоа е исто така карактеристично

⁵⁹ Commission of the European Communities (2001), Making a European Area of Lifelong Learning a Reality, - <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0678:FIN:EN:PDF>

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

по неговата флексибилност кога станува збор за времето, просторот, содржината и начинот на учење и затоа бара самоиницијативно учење, прифаќање на различните стилови и стратегии на учење⁶⁰. Подоцна, Титмус го додал и учењето од искуство⁶¹.

Основните цели на континуираното учење е да се обезбеди потребната квантна теорија и практични знаења од областа на професијата, промена на професијата и стекнување повисоки нивоа на знаење, иновација на знаења и зголемување на компетентноста и способноста за работата да се врши ефективно и ефикасно. Целите на континуираното учење во областа на социјалната работа и социјалните политики се обезбедување на потребните теоретски и практични квалификации, знаења од областа на социјалната работа со деца и семејства, социјална работа со маргинализирани и исклучени социјални групи, познавање на социо-политичкиот контекст во кој се одвива оваа работа, методите на работа кои се применуваат, истражувања и нивните резултати, имплементација на реформските проекти кои се спроведуваат и ќе се спроведуваат, примери за добра практика за ефикасно реализирање на функцијата на професионалната социјална работа во установите за социјална заштита и другите области каде се применува социјалната работа (здравствени установи, образовни институции, институции за лица со посебни потреби, установи за стари лица, институции за деца со попреченост и нарушувања во однесувањето, осигурителни фондови, социјални претпријатија, здруженија на граѓани и други организации).

Посебните цели на овие форми на учење се: способноста на поединците и општеството да одговори на локалните и глобалните социјални и економски потреби, разбирање на промената и процесите и создавање на исти, градење професионални компетенции во согласност со развојот на науката, технологијата и практиката, развојот на општата култура и култура на живеење, приближување кон европските цели на едукација, осигурување и подобрување на квалитетот и ефективноста на образованието, разбирање на општиот

⁶⁰Dave, R. H. (ed.) (1976), *Foundations of Lifelong Education*, New York:Pergamon Press, стр. 35-36

⁶¹Pastuović, Nikola (2008), "Cjeloživotno učenje i promjene u školovanju", Zagreb: Časopis Odgojne znanosti br. 2 Učiteljski fakultet, Sveučilište u Zagrebu стр. 253-267.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

контекст за системот како функционира и разбирање на трендовите и развојните стратегии.

Во областа на социјалната заштита и социјалната работа, посебни цели се разбирање на потеклото, развојот и мисијата на социјалната заштита и професионалната социјална работа, запознавање со етиологијата и феноменологијата на социјалните проблеми и нивните последици, запознавање со местото и улогата на социјалната работа во помагањето на социјално ранливите групи, запознавање со добрата практика во социјалната заштита и социјалната работа, меѓусебно запознавање и примена на нови пристапи и методи во работењето, постигнување поголема ефикасност и ефективност во системот за социјална заштита и социјална работа, зголемување на довербата на социјалните работници и другите актери во системот на социјална заштита во сопствената сила и унапредување и развој на социјалната заштита и системот за социјална работа за зголемување на социјалната сигурност на луѓето и нивната благосостојба.

Клучните вредности на континуираното учење во социјалната работа се тесно поврзани со вредноста на социјалната работа. Тоа се:⁶²

- почитување на слободата на избор за кариера и личен развој;
- достапност - сите граѓани имаат право на пристап до програмите за континуирано учење;
- еднакви можности - обезбедување и промовирање на еднакви можности за сите граѓани во образованието и вработувањето;
- ориентација на клиентот - се врши исклучиво во интерес на граѓаните во секое време во кој било период од животот, без дискриминација по која било основа;
- континуираното учење се одвива во текот на учењето и кариерата и сите промени кои поединците ги доживуваат во личниот и општествениот живот;

⁶²Mira Ćuk, Ana Gavrilović, Draško Gajić, Ljubo Lepir Cjeloživotno učenje u kontekstu razvoja profesije socijalnog rada DHS 3 (2017), 361-378

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

- пристапност - програмите за континуирано учење може да се пристапи на флексибилни начини, достапни за потребите и можностите на корисниците;
- усвојување на култура на учење и континуирано стекнување на знаење;
- иницирање промени во личен, семеен и социјален контекст со цел постигнување на развој.

Со оглед на целите на континуираното учење во социјалната работа и социјалната политика, од една страна, законската обврска и изразените потреби на социјалните работници за професионален развој, од друга страна, неопходно е да се реши проблемот со политиката и експертската јавност.

Ограничените и неповрзани ресурси во системот на социјална заштита и другите системи за социјална сигурност не само што не ја реализираат целосно нивната функција туку исто така се пречки кои ја спречуваат системската практика, дизајниран пристап за воспоставување врски на повеќето образовни институции кои содржат најмногу ресурси за учење и други делови од организацијата и функционирањето на човечкиот живот и работата. За развој на постојаните знаења и вештини во социјалната работа најголеми ресурси имаат академските институции кои ги едуцираат социјалните работници и кои во мисијата како основен принцип го вклучуваат континуираното учење.

4. Континуирано професионално учење и развој на вработените во Центарот за социјални работи

Државна институција која е надлежна за спроведување на континуирано учење за професионалците од установите за социјална заштита е ЈУ Завод за социјални дејности. За спроведување на оваа надлежност, потребно е континуирано обезбедување финансиски средства. Во услови во кои континуираната едукација на стручните лица во системот на социјална заштита досега не се спроведувала перманентно, плански и системски, едукациите низ кои минувале стручните работници биле најчесто организирани од страна на

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

невладини организации преку проекти финансирани најчесто од страна на меѓународни организации и фондации, или повторно преку проекти кои ги координира Министерството за труд и социјална политика поддржани од странска помош. Оваа состојба се надминува со воведување систем на лиценцирање на стручните лица, за што ЈУ Завод за социјални дејности подготви програма за континуирана едукација. Вработениот стручен кадар во установите за социјална заштита имаат обврска за континуирана едукација во рамките на процесот на лиценцирање. Но, во овој контекст потребно е да се стави посебен фокус на специјализирана едукација.⁶³

Постои потреба за преоцена на диференцијацијата во висината на платата во согласност со сложеноста на работните задачи поврзани со работното место (на пример координатор на одделение), како и во согласност со степенот на образование (на пример, стручни работници кои се специјалисти, магистри или доктори на науки). Оттука, континуираното професионално образование формално не се вреднува во рамките на установите за социјална заштита, ниту пак дава можности за напредување во професионалната кариера. Можноста на оние стручни работници кои поминале низ повеќе форми на континуирана едукација да им бидат вреднувани знаењата кои на тој начин ги стекнале засега се реализира само преку нивното евентуално ангажирање на поодговорни и посспецијализирани работни места. Од друга страна, унапредување на стручната работа е можно и очекувано не само преку внесување промени и подобрување на условите на работното место, туку и преку промовирање на потребата од стручно усовршување на вработените. Во оваа насока, во Законот за социјалната заштита треба да се доуреди постапката за оценување на стручните работници во рамките на установите за социјална заштита и соодветно на тоа можноста за нивно професионално напредување, во согласност со Законот за јавни службеници.

Процесот на лиценцирање во областа на социјалната заштита во Македонија заостанува. Во моментот, Министерството за труд и социјална политика ги издава лиценците за основање и работа на установите за социјална заштита (за сите освен центрите за социјална работа и установите

⁶³Национална програма за развој на социјалната заштита 2011-2021, МТСП, Скопје, 2010, стр.32

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

за деца со воспитно социјални проблеми и нарушено поведење) и на дневните центри. Единствената иницијатива за реформи е идентификувана во текот на оценката и се однесува на унапредувањето на механизмите за лиценцирање.⁶⁴

Законот за социјална заштита овозможува здруженија на граѓани и физички лица да се вклучат во давање социјални услуги. Поединецот би морал да добие лиценца од Министерството за труд и социјална политика за да може да дава социјални услуги. Ова е воведено за да се поттикне самовработувањето меѓу заинтересираните лица.

Што се однесува на здруженијата на граѓани, реформите предвидуваат јавно финансирање за здруженија на граѓани што ќе спроведуваат дејности за социјална заштита, преку купување услуги и склучување договори со Министерството за труд и социјална политика, врз основа на претходно утврдени постапки и критериуми. Право на финансирање од Министерството за труд и социјална политика за спроведување програми за социјална заштита имаат само оние здруженија на граѓани што се регистрирани во Регистарот на здруженија на граѓани во Министерството за труд и социјална политика. За да може да се регистрира, здружението на граѓани мора да ги исполни условите пропишани во Законот: да има активно работење во областа на социјалната заштита или социјална политика најмалку три години од денот на основањето; да има реализирано најмалку три проекти од областа на социјалната заштита или социјалната политика; да има соодветен простор за работа и кадровски услови; да има доказ за економско и финансиско работење и да има потврда од Управата за јавни приходи за платени даноци и други јавни давачки.

Лиценцата за работа на стручниот работник во установите за социјална заштита претставува јавна исправа за работа и се истакнува во просторијата за работа на стручниот работник. Стручен работник во установа за социјална заштита со високо образование може да се стекне со лиценца за работа, ако има.⁶⁵

⁶⁴Димитриевска В., (2011) Механизми за обезбедување на социјални услуги, МТСП, Скопје, стр.32

⁶⁵Законот за социјална заштита, Службен весник на РМ. бр.166/2012

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

1. диплома за завршено соодветно високо образование, во зависност од дејноста на установата;
2. најмалку 40 часа обука спроведена согласно со Програма за работа на ЈУ Заводот за социјални дејности и
3. успешно ја помине проверката на примената на стручното знаење од Комисијата за лиценцирање.

Програмата за лиценцирање е заснована на јасни и современи теоретски поставки и јасно конципирана методологија за проверка на примената на стручните знаења. Таа е во склад со современите пристапи во научните области, релевантни за социјалната заштита, ги следи состојбите на развој на структурата, научните истражувања во областите, и е усогласена со европските стандарди во областа на социјалната заштита. Исто така има за цел да ја развива компетентноста на стручните лица, со што се придонесува за осовременување и реализација на знаењата и ставовите, како и ефективно и ефикасно реализирање на одредена функција или активност. Зајакнувањето на компетентноста во давањето услуги во системот на социјална заштита, ќе придонесе во остварување на развојните програми за социјална заштита. Додека пак, нејзината посебна цел се однесува на развивање на знаењата кои се релевантни за специфични подрачја од социјалната заштита и се претпоставка за унапредување и развој на услугите во истите. Посебната цел, исто така, подразбира знаења за примена на интегрален пристап во идентификување на потребите, развој на услугите, стратегиско партнерство, меѓуресорска соработка, холистички пристап, но и примена на сите задолжителни документи кои се однесуваат на грижата за деца и возрасни.⁶⁶

ЈУ Завод за социјални дејности дава и одзема лиценци за работа на стручни лица во Установите за социјална заштита, води регистар на издадени и одземени лиценци и спроведува континуирана едукација на стручните лица во постапката за давање на лиценци. За реализација на овие активности, Заводот за социјални дејности формира Комисија за лиценцирање, составена

⁶⁶Програма за проверка на примената на стручното знаење во постапката за издавање и обновување на лиценца за работа на стручен работник во установата за социјална заштита

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

од претставници на Заводот за социјални дејности, Министерството за труд и социјална политика, Институтот за социјална работа и социјална политика, други соодветни факултети и институции, по претходна согласност на министерот. Комисијата за лиценцирање донесува Кодекс за стручните лица во установите за социјална заштита. Трошокот за издавање на лиценцата за работа е на товар на стручното лице. Министерот со општ акт поблиску ги уредува начинот и постапката за издавање, продолжување, обновување и одземање на лиценцата за работа на стручните лица во установите за социјална заштита, висината на трошокот за издавање на лиценца, формата, содржината и образецот на лиценцата за работа.

Начинот за стекнување лиценца се одвива во неколку фази. И таа започнува со тоа што комисијата информира за сесиите за аплицирање за лиценцирање по писмен пат или на интернет-страницата на Министерството за труд и социјална политика, Јавната установа Завод за социјални дејности.

Постапката за аплицирање за лиценцирање стручните работници од установите за социјална заштита ќе може да ја реализираат во сесиите, утврдени според годишниот план на Комисијата за лиценцирање, најмалку два пати годишно.

Стручните работници заинтересирани за стекнување, обновување и продолжување на лиценцата до Комисијата за лиценцирање, за време на траење на сесиите, доставуваат документи во согласност со Правилникот за начинот и постапката за издавање, продолжување, обновување и одземање на лиценцата за работа на стручните лица во установите за социјална заштита, висината на трошокот за издавање лиценца, формата, содржината и образецот на лиценцата за работа⁶⁷.

По направената проверка на исполнетоста на условите за полагање на испитот, односно по прифаќање на барањето од Комисијата, Комисијата закажува термин за проверка на примената на стручното знаење во постапката за издавање и обновување на лиценца за работа на стручен работник во установите за социјална заштита, во електронскиот софтвер, во согласност со слободните термини.

⁶⁷Законот за социјална заштита, „Службен весник на РМ“ бр. 4/12, (пречистен текст) бр. 6/2015

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Комисијата за лиценцирање го известува стручниот работник во постапката за издавање и обновување на лиценца, за закажаниот термин (време и место за полагање на испитот) за теоретскиот и практичниот дел на испитот за проверка на примената на стручното знаење, најдоцна во рок од 8 дена, пред полагање на испитот.

Комисијата ја информира јавноста, преку објавување на интернет-страницата на Министерството за труд и социјална политика, за времето и датумот на полагање на испитот, најмалку три дена пред одржување на испитот.

Проверката на примената на стручното знаење се врши со одговарање на определен број прашања, во вид на електронски тест на компјутер.

За време на полагање на првиот – теоретскиот и вториот - практичниот дел од стручниот испит, присутни се тројца претставници на Комисијата за лиценцирање и еден информатичар.

На кандидатите пред започнување со полагање на првиот – теоретскиот и вториот - практичниот дел од стручниот испит, им се врши проверка на идентитетот, со увид во лична карта и се запознаваат со членови од Законот за социјалната заштита, со кои е утврдено што не е дозволено за време на полагањето на испитот и последиците од непочитување на истите, како и условите за одложување на испитот, во случај на технички проблеми. На кандидатите им се дава и упатство за начинот на пополнување на електронскиот тест.

На кандидатите им се дава и пристапен код, односно лозинка со која им се одобрува пристап во електронскиот систем, по што започнува полагањето на електронскиот тест.

Доколку кандидатот го положи првиот – теоретскиот дел, продолжува со полагање на вториот – практичен дел, најрано 5 дена, по положувањето на првиот – теоретскиот дел од испитот.

Доколку кандидатот не го положи првиот или вториот дел од испитот, се смета дека не го положил испитот.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Комисијата за лиценцирање, по спроведениот електронски испит, донесува одлука. На кандидатите кои го положиле првиот и вториот дел од испитот им се издава лиценца за работа во установа за социјална заштита.

Комисијата за лиценцирање, по верификација на прашањата во електронската база, ја информира јавноста, на интернет-страницата на Министерството за труд и социјална политика, за линкот на кој се објавени прашањата за испитот за проверка на стручното знаење на стручен работник – теоретски дел и практичните примери (студиите на случај и прашањата за испитот) за проверка на стручното знаење на стручен работник – практичен дел.

Комисијата за лиценцирање за секој испит во електронската база има минимум 100 прашања за теоретскиот дел од испитот и минимум 30 студии на случај со прашања за практичниот дел од испитот, кои им се јавно достапни на кандидатите пред полагање на стручниот испит.

Комисијата при креирање на прашањата од теоретскиот дел од стручниот испит, во рамки на самото прашање, наведува и според кој пропис и литература се бара одговорот на поставеното прашање.

Комисијата при креирање на прашањата од практичниот дел од стручниот испит самостојно одлучува дали ќе го понуди прописот и литературата, според кој го поставува прашањето, во зависност од процената на Комисијата, бидејќи при одговарање на прашањата од практичниот дел од стручниот испит, дозволено е користење на стручна литература, во електронска форма на компјутерот на кандидатот кој го полага стручниот испит.

Прашањата за стручниот испит се изготвуваат од следните прописи и литература:

- Закон за социјална заштита;
- Закон за семејство;
- Закон за правда на децата;
- Закон за заштита на децата;
- Закон за превенција, спречување и заштита од семејно насилство;
- Стандарди и процедури за постапување на центрите за социјална работа;

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

- Кодекс за стручните лица во установите за социјална заштита.

Времето за полагање на првиот – теоретскиот дел од стручниот испит и времето за полагање на вториот – практичниот дел од стручниот испит изнесува 120 минути.

Секој кандидат за време на полагањето на првиот дел од стручниот испит добива електронски тест со 30 прашања, од базата на прашања за теоретскиот дел. Секое прашање има пет понудени одговори, кои се бодираат во согласност со Правилникот за начинот на бодирање на првиот (теоретски дел) и на вториот (практичен пример) на стручниот испит за издавање и обновување на лиценца за работа на стручен работник во установа за социјална заштита⁶⁸. Кандидатот се смета дека го положил испитот доколку освоил 70% од предвидените позитивни поени.

Секој кандидат за време на полагањето на вториот дел од стручниот испит добива електронски тест со 2 студии на случај, од кои секоја студија содржи по 5 прашања поврзани со студијата. Секое прашање има пет понудени одговори, кои се бодираат во согласност со Правилникот за начинот на бодирање на првиот (теоретски дел) и на вториот (практичен пример) на стручниот испит за издавање и обновување на лиценца за работа на стручен работник во установа за социјална заштита⁶⁹. Кандидатот се смета дека го положил испитот доколку освоил 70% од предвидените позитивни поени.

⁶⁸Законот за социјална заштита, „Сл. весник на РМ“ бр.167/2014

⁶⁹Ibid

4.1 Глобални стандарди за едукација и обука на социјалните работници

Постојат две групи на стандарди за едукација и обука на социјалните работници според IFSW / IASW 2004:⁷⁰

1. Стандарди поврзани со клучните цели на образованието и мисијата.
2. Стандарди кои се однесуваат на целите и резултатите од образовната програма.
3. Стандарди кои се однесуваат на наставниот план, односно наставната програма и професионалната пракса.
4. Стандарди организирани во четири концептуални компоненти:
 - доменот на професијата за социјална работа;
 - доменот на социјалниот работник како професионалец;
 - методи на социјална работа;
 - парадигма на професијата на социјална работа.
5. Стандарди за наставниот кадар.
6. Стандарди за студентите од социјална работа.
7. Структура, администрација, управување и ресурси.
8. Стандарди за културна и етничка разновидност и родова еднаквост.
9. Стандарди што се однесуваат на кодексот на социјалните работници за вредностите и етиката.

Глобалните стандарди за едукација и обука во социјалната работа особено ги препознаваат и ги истакнуваат ситуациите кога културните права ги кршат правата на поединците и малцинските групи, се залагаат социјалните работници темелно да се едуцираат во основниот пристап кон човековите права. Тоа отвора можност за конструктивна конфронтација и промена во околностите во кои одредени културни убедувања, вредности и традиции ги

⁷⁰International Association of Schools of Social Work and International Federation of Social Workers (2004). Global Standards for Social Work Education and Training. IASSW and IFSW; http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_65044-3.pdf

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

кршат основните човекови права⁷¹. Конструктивната конфронтација, деконструкцијата и промените може да се олеснат преку усогласување и разбирање на поединечните културни вредности, верувања и традиции, како и критички и рефлексивен дијалог со членовите на културната група за прашања поврзани со човековите права.

Изградбата на стандардите за едукација и обука се темелат на моделот за професионално знаење на социјалните работници, каде што се препознаваат пет основни форми на знаење⁷². Тие се теоретски, емпириски, процедурални, мудрост на практиката и личното знаење (Слика 5). Ниту една од овие форми не е претставена сосема во посебна област бидејќи има значително преклопување меѓу нив.

Според Пејн (2005), теоријата е концептуализирана како објаснување на однесувањето на клиенти или општествените појави, како методи или како начини на извршување на социјална работа. Емпириското знаење стекнато преку истражување е основата за практика која се темели врз основа на докази, со оглед на потребата за внимателна употреба на податоците во пракса, како и веродостојни и релевантни истражувачки знаења. Лично знаење вклучува интуиција, здрав разум и културно знаење. Мудроста на практиката подразбира акумулирано професионално знаење кое практичарите го користат за поединечни случаи и во нивната пракса воопшто⁷³, емпатија, комуникација, меѓучовечки односи и самовработување⁷⁴.

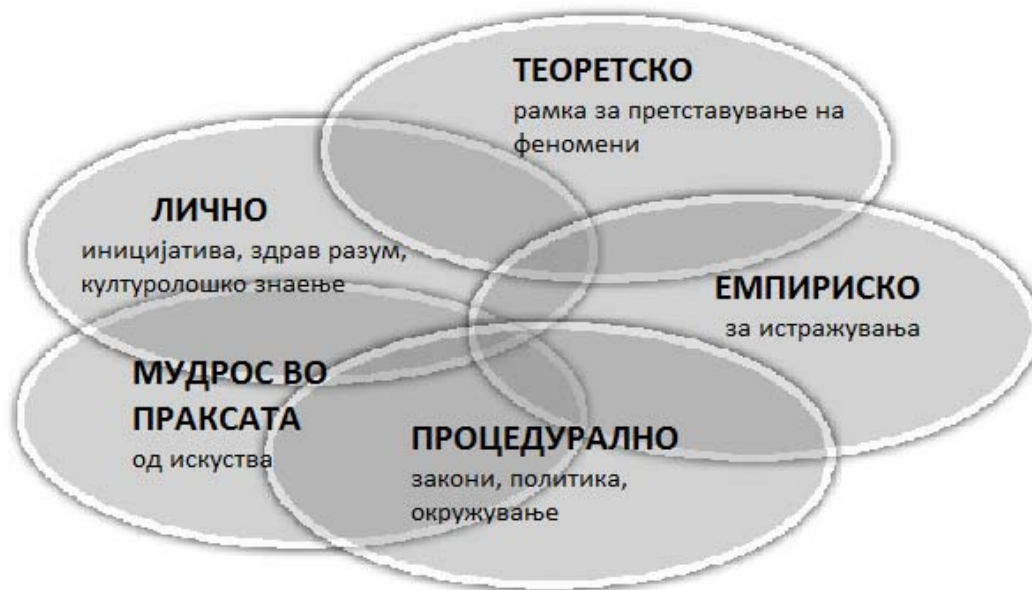
⁷¹Milosavljević, M. i Jugović, A. (2009). Izvan granice društva; Savremeno društvo i marginalizovane grupe. Beograd: Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju.

⁷²Drury Hudson, J. (1997). A model of professional knowledge for social work. *Australian Social Work*, 50(3): 35–44

⁷³Sheppard, M. (1995). Social work, social science and practice wisdom. *British Journal of Social Work*, 25: 265–94

⁷⁴Žegarac, N. (2016). Mapiranje praksi i radne snage u oblasti za štite dece u Srbiji. Beograd: Child Protection Hub, Centar za integraciju mladih

Слика 5. Модел на професионално знаење⁷⁵



Осмонд и О'Конор истакнуваат дека „Етиката сугерира дека за насочување на сопствената пракса користи знаење што најмногу одговара на барањата“⁷⁶ кои всушност се знаење кое ќе произведат најповолни ефекти кај клиентот. Ова, исто така, сугерира дека практичарите треба недвосмислено да ги разбираат видовите на знаења кои потенцијално можат да бидат релевантни за нивната практика. Во исто време, сè повеќе истражувања сугерираат дека практиката во социјалната работа обично не ја насочува теоријата и резултатите од емпириските истражувања од стекнатото практично искуство, како и тоа дека социјалните работници на некои видови знаења повеќе се потпираат, а на некои помалку.

⁷⁵Drury Hudson, J. (1997). A model of professional knowledge for social work. *Australian Social Work*, 50(3): 35–44

⁷⁶Osmond, J. and O'Connor, I. (2006). Use of theory and research in social work practice: implications for knowledge-based practice. *Australian Social Work*, 59, стр. 14

4.2 Почитувањето на кодексот како сегмент од професионалниот развој на вработените во центрите за социјални работи

Поимите норма и обврска, како своја основа и корелатив, нужно го претпоставуваат поимот вредност. Вредностите претставуваат идеали, замисли кои ги изразуваат општите аспирации на луѓето. Тие посочуваат на она што е значајно, пожелно, вредно и ја даваат смислата на нашите поединечни и заеднички потфати. Моралните норми и/или етичките принципи, како начела за тоа што е добро, а што лошо, произлегуваат од вредностите, односно вредностите се преточуваат во одредени норми⁷⁷. Оттука, и етичките начела, поставени во рамките на една професија, се базираат врз одредени вредности според кои припадниците на професијата треба се раководат во својата дејност. Тие имаат посебна улога и значење во регулирањето и подобрувањето на професионалните односи меѓу луѓето и произлегуваат од соодветната активност и потребата од квалитет во извршувањето на професионалната дејност.

Затоа професионалната етика, како збир на вредности и норми за добро и исправно извршување на дејноста, треба да биде составен дел на секоја професија. Професионалната етика е во основата на теоријата и практиката на социјалната работа, чија цел е давање стручна и професионална помош на сите оние лица на коишто таа им е неопходна⁷⁸. Еден социјален работник за да биде успешен во својата дејност, покрај професионалните способности и вештини, треба да биде и изградена морална личност со позитивни етички квалитети, а етичките принципи да бидат раководно начело во неговата дејност (во работа со клиентот, групата или во локалната заедница)⁷⁹. Иван Видановиќ (1998) како суштински или есенцијални квалитети на социјалниот работник ги истакнува: емпатичноста, почитувањето на личноста на клиентите, автентичноста, саморазбирањето, самоконтролата и професионалното знаење.

⁷⁷Симоновска, С., Скаловски, Д. (2012) Етиката и родот, Филозофски факултет, Скопје, стр.22

⁷⁸Milosavljevič, M. (2002) „Prevenција u socijalnoj zastiti – zablude i stvarne Mogučnosti“. Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse. Beograd: Socijalna misao 4, vol. 9, str. 37-53.

⁷⁹Banks, S. (2012) Ethics and Values in Social Work. New York: Palgrave Macmillan

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Успешноста во извршувањето на социјалната работа зависи од поседувањето на овие квалитети, кои доаѓаат до израз во целокупната работа на социјалниот работник (од припремната фаза за почеток на работа со клиентот, па сè до заклучување на процесот), особено ако се има предвид дека нема „лесни решенија во социјалната работа“, токму поради секојдневното соочување со угнетување и лишување⁸⁰.

Професионалниот однос помеѓу социјалниот работник и клиентот, кој се воспоставува кога клиентот има социјални потреби или проблеми што го попречуваат и го оневозможуваат неговото успешното социјално функционирање, се разликува од другите односи (семејни, пријателски, соседски). Тој однос се формира поради однапред одредена и договорена цел, временски е ограничен, постои авторитет, односот е контролиран и е во интерес на клиентот. Овој однос трае одреден временски период и е првенствено насочен кон задоволување на потребите на клиентот, а не на потребите на социјалниот работник, што не ја исклучува можноста да бидат задоволени и некои негови професионални потреби. Во тој специфичен однос со клиентот, социјалниот работник е „човек од страна“ бидејќи не е директно инволвиран во животната ситуација на клиентот, иако неговата инволвираност може со текот на времето да се зголемува. Станува збор за една специфична релација, која се развива слободно и неформално, а која сепак се нарекува работен однос, терапевтски однос или терапевтска алијанса⁸¹. И покрај тоа што професионализацијата на социјалната работа бара прецизирање на типот и стандардите на услугите и работата, како и регулирање на односите со клиентите, тоа не значи дека социјалната работа ја „изгубила душата“ и дека односот социјален работник – клиент е механички процес во кој изостанува човечката топлина. Работењето со човечките потреби и проблеми бара вистинска личност, способна за воспоставување непосредни човечки комуникации и искрено заинтересирана за благосостојба на луѓето во чие име работи⁸². Социјалните работници, пред сè, имаат одговорност да ја

⁸⁰Trevithick, P. (2004) Social work skills a practice handbook. New York: Open University Press., стр.2

⁸¹Hepworth, D., Rooney, R., at all. (2010) Direct social work practice, theory and skills. Canada: Brooks/Cole

⁸²Clark, C. (2000) Social Work Ethics: Politics, Principles and Practice. London: Macmillan

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

промовираат благосостојбата и интересите на клиентот⁸³. Во таа насока, основната улога на социјалниот работник како професионалец е да обезбеди доверба, сигурност и поддршка на клиентот во реализирањето на неговите капацитети и способности. Оттука, како темелни вредности врз кои треба да се базира практиката на социјалната работа се истакнуваат: почитување на посебноста на секој поединец и на неговата индивидуалност и почитување на правото на клиентот на самоопределување. Овие вредности се операционализирани во неколку принципи⁸⁴:

- социјалниот работник треба да се однесува спрема клиентот како спрема поединец, избегнувајќи ги класификациите;
- социјалниот работник треба да го поттикнува клиентот да учествува во процесот на решавање на проблемите;
- социјалниот работник треба да очекува, да ги открива и користи потенцијалите на клиентот во решавањето на проблемите;
- социјалниот работник треба да го истакнува достоинството на клиентот низ сопствената комуникација.

Почитувањето на правото на самоопределување на клиентот, кое се темели на верувањето дека поединецот има право самостојно да донесува одлуки⁸⁵, значи подготвеност на социјалните работници да бараат и да им понудат на клиентите алтернативни решенија, кои клиентот може но и не мора да ги прифати⁸⁶. Тоа значи дека социјалните работници не треба да се сметаат себеси како неприкосновени авторитети и експерти кои ќе одлучуваат „што е најдобро за клиентот“, туку да ги поттикнуваат клиентите самостојно да ги донесуваат своите одлуки, да ги откриваат своите потенцијали и да ја преземат контролата врз својот живот. На тој начин треба да се промени фокусот на социјалниот работник – од проблемите и патологијата кон потенцијалите на

⁸³Hepworth, D., Rooney, R., at all. (2010) Direct social work practice, theory and skills. Canada: Brooks/Cole, стр.62

⁸⁴Urbanc. K. (2001) „Etika i vrednosti u socijalnom radu“. Letopis socijalnog rada 2, vol.8, стр..153-164

⁸⁵Turner, F. (2011) Social Work Tretmans: Interlocking Theoretical Approaches. New York: Oxford University Press.

⁸⁶Urbanc. K. (2001) „Etika i vrednosti u socijalnom radu“. Letopis socijalnog rada 2, vol.8, стр..153-164

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

клиентот, т.е. кон „силните страни“ на клиентот. Бидејќи социјалниот работник во секојдневната работа со клиентите има специфични и различни професионални улоги, кои се заемно поврзани, комплементарни и реципрочни и кои произлегуваат од основната улога и целите на социјалната работа, како и од методите на работа, за успешно извршување на улогите особено е важно етичкото однесување на социјалниот работник и почитувањето на етичките принципи и стандарди. Во тој процес, професионалните должности и етичките принципи се испреплетени меѓу себе и тие се во основата на секоја квалитетна услуга, чија цел е задоволување на потребите на клиентите. Всушност, професионалните должности произлегуваат од постоечката законска регулатива и етичките стандарди во социјалната работа⁸⁷. Токму затоа принципите на социјалната работа како интегрален дел во себе ги содржат и етичките принципи. Со усвојувањето на принципите и со чувството на должност и одговорност за нивното спроведување, воедно се градат и есенцијалните (суштински) квалитети на социјалниот работник, како битна димензија за успешно извршување на професионалната должност. Постојат различни класификации на основните принципи во социјалната работа, но сите тие во основа ги содржат истите етички елементи, а кои се само различно групирани. Етичките принципи усвоени на меѓународно ниво, начелно, се поделени во две групи⁸⁸:

- принципи што се однесуваат на човековите права и достоинство (почитување на правото на самоопределување, правото на учество, идентификување и развивање на вештини);
- принципи што се однесуваат на социјалната правда (да не се предизвикува негативна дискриминација, да не се применуваат нефер политики и практики; солидарност во работата).

Овие етички принципи се разгранети и обединети во посебни етички кодекси, како збир на правила за професионалното однесување на социјалните работници.

⁸⁷Banks, S. (2012) *Ethics and Values in Social Work*. New York: Palgrave Macmillan

⁸⁸IFSW (2010) – International Federation of Social Workers, Europe. *Standards in Social Work Practice meeting Human Rights*; достапно на: <http://www.ifsw.org/europe>

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

На меѓународно ниво, од страна на Интернационалната федерација на социјалните работници, во 1976 година, е усвоен *Интернационалниот етички кодекс за професионалните стручни работници* (Internacional Code of Ethics for the Professional Social Worker), врз чија основа се изградени интернационалните етички стандарди за социјалните работници. Овие стандарди се подложни на редовни измени и дополнувања од страна на стручни лица од повеќе земји, а во согласност со современите промени и трендови во социјалната работа. Етичкиот кодекс, заедно со интернационалните етички стандарди, воедно служат и како патоказ во изработувањето на посебните етички кодекси наменети за социјалните работници во одделни држави.

Во Република Македонија, за разлика од другите држави од поранешна Југославија кои имаат усвоено посебни кодекси за социјалните работници, од осамостојувањето па сè до денес, не е изработен етички кодекс за социјалните работници кој би бил во дослук со промените во општеството, современите трендови во социјалната работа и меѓународните професионални и етички стандарди. Првиот Етички кодекс за социјалните работници е донесен во времето на Социјалистичка Република Македонија, на 15 декември 1981 година, од страна на Здружението на стручните работници.

Во 2012 година, од страна на ЈУ Завод за социјални дејности, е усвоен Кодексот на однесување за вработените во социјалната заштита, кој не е посебно адаптиран за социјалните работници, но тој опфаќа поголем дел од точките содржани во етичкиот нацрт-кодекс. Во овој кодекс се поставени стандарди на однесување во однос на: корисниците на услуги, другите стручни лица, работодавецот, установата во која се работи и другите установи, професијата и заедницата. Така, на пример, во стандардите за однесувањето на стручните лица кон корисниците се истакнати следниве етички принципи: да се почитуваат основните права, вредности и достоинство на сите луѓе, да се уважува нивното право на приватност и тајност, да се преземаат сите мерки за заштита на правата на корисникот, да се почитуваат и да не се дискриминираат корисниците во остварувањето на правата од социјална заштита и по кој било основ да не се повредат основните човекови права на корисниците. Но, овој

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

кодекс не е адаптиран на современите трендови во социјалната работа и, доколку се прекрши одреден етички принцип, се одговара пред Комисијата за лиценцирање бидејќи не постои комора на социјални работници.

4.3 Одговорна институција за спроведување на обуките за вработените во центрите за социјалн работи

ЈУ Завод за социјални дејности е институција за истражување и развој на Министерството за труд и социјална политика. Заводот за социјална дејност е задолжен за проучување на социјалните појави и проблеми и за подобрување на социјалните дејности во земјата. Заводот за социјална дејност е одговорен за:

- следење и анализа на социјалните појави и проблеми во домените на социјалната заштита и социјалната работа;
- поттикнување и развој на истражувачките активности;
- организирање и одржување на обуки за професионален кадар од установите засоцијална заштита, обезбедување на стручна помош на установите за социјална заштита и вработените во тие установи ;
- подготовка на програми за стручно образование и обука на лица со умерена и тешка попреченост во развојот;
- давање стручно мислење во текот на подготовката на развојни програми, подготовка на стандарди и норми за кадарот и стручната работа на институциите за социјална заштита;
- извршување на надзор врз стручната работа во институциите за социјална заштита;
- извршување на статистичка обработка на податоци од евиденцијата која ја водат институциите за социјална заштита;

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

- воспоставување на стручна и научна соработка со лица и институции во земјата и странство, како и работа со издаваштво⁸⁹.

Заводот за социјални дејности меѓудругото е одговорен за идентификување на потребите од обука, за организација и вршење на обуката за вработените во центрите за социјална работа и установите за социјална заштита. Меѓутоа, обуката ретко оди подалеку од обука за спроведување во практиката на правилниците (службени подзаконски акти што редовно ги изготвува Министерството за труд и социјална политика, во коишто се утврдуваат правилата и критериумите за отворање и работа на социјалните установи, објавени во „Службен весник на Република Македонија“) и методолошките упатства за стручна работа со различните групи на корисници.

Секоја реформа што вклучува спроведување на промени во стручната работа со корисниците на услугите во центрите за социјална работа и во соработка со други релевантни чинители обично е проследена со обука за вработените. Од 2000 година поинтензивно се врши обука за различните групи на корисници, само за персоналот на центрите за социјална работа или заедно со други чинители што се релевантни за стручната работа со конкретната група на корисници. Обуките најчесто се финансиски поддржани од УНИЦЕФ или друга надворешна организација. Заводот за социјална дејност обично учествува во обуката. Освен тоа, вработени од Заводот за социјална дејност често се вклучени и учествуваат во својствена обучувачи.

Најобемни и најчести обуки се организираат во врска со социјалната заштита за деца со пречки во развојот. Диференцирана обука, поддржана од УНИЦЕФ во соработка со EducAid и Заводот за социјални дејности, беше извршена за стручните лица од центрите за социјална работа и персонал од дневните центри. Во соработка со УНИЦЕФ, НВО EducAid спроведе проект за обука, со цел да се зајакне капацитетот на локалните стручни лица во установите за социјална заштита и да се оспособат тие лица самостојно да развиваат методологии за нудење на услугите во земјата. Овој пристап се засноваше на италијанското искуство; италијанскиот модел се смета за еден од најнапредните и најуспешните модели за деинституционализација. Лица од

⁸⁹Закон за социјалната заштита, „Службен весник на РМ“ бр. 79/09 (пречистен текст) 2009

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

политичкото ниво, универзитетски професори и персонал од социјалните установи, дневните центри и основни училишта, учествуваа во студиско патување во Италија и Обединетото Кралство, каде што посетија проекти за социјална грижа во заедниците што ги покажуваат социјалните и економските предности на деинституционализацијата.

4.4 Развој на стручните работници

Општествата во голема мера зависат од способноста на нивните работни сили. Неудуцирана или немотивирана работна сила, ги принудува општествата да се потпираат на природните ресурси, со цел да бидат успешни, но и тоа во крајна линија е дискутабилно. Во денешната глобална економија, каде интелектуалниот капитал ја детерминира конкуренцијата, примарна цел е да се развие и да се одржи способноста на граѓаните за извршување на комплексните задачи. Од социјална перспектива, јавната администрација треба да ја има главната улога во оваа област. За да биде ефикасна, нејзината улога треба да биде базирана врз јасни и флексибилни визии за она што треба да биде постигнато, кои социјални резултати треба да бидат постигнати и како да се постигне тоа. За создавање стручна и способна работна сила, потребни се големи усилби. Неколку перспективи треба да се имаат во вид кога се размислува како да се обезбеди и оспособи работна сила:⁹⁰

- попречните перспективи: ги земаат предвид барањата и развојот на работната сила преку индустриските и социјалните функции. Тие го покриваат оспособувањето на граѓаните во сите потребни дисциплини и индустрии. Овие перспективи опфаќаат широка лепеза како: земјоделство и риболов; услуги; индустрија на материјални добра; образовни функции; истражувачки институции; јавни служби; одбранбени функции.

⁹⁰Димовски Р., Кекеновски Ј., (2007) Јавна администрација, Народна и универзитетска библиотека “Св. Климент Охридски”, Скопје, стр.285

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

- лонгитудинални перспективи: почнуваат со децата преку детството, школувањето и подготовка на трговски работници и професионалци. Овие перспективи ги земаат предвид сите фази на личен развој како: услови пред раѓање; одгледување на децата; влијание од градинките; основно, средно и високо образование; тимски постигнувања и дипломи; универзитетска едукација; постдипломска работа; индустриска обука; програми и можности за доживотно учење;
- перспективите за политички процеси и алокација на ресурсите: ги земаат предвид општествените цели, јавното мислење, влијанието на интересните групи, времето, комуникацијата и други реалности на политичките процеси. Исто така ги зема предвид социјалните приоритети, темелните способности и можностите на јавните и приватните ресурси.
- методолошките перспективи: ги имаат предвид практиките, методите и активностите поврзани со знаењето кои може да бидат преземени за да се постигнат посакуваните цели.

Јавната администрација има многу можности на располагање за создавање работна сила. Некои од нив обезбедуваат релативно брзи резултати, без поголеми инвестиции. Други, како јавната едукација, може да бараат интензивно финансирање во период од една или две декади, пред да се добијат одредени резултати. Државните службеници мора да обезбедат иницијативи, лидерство и координација за да обезбедат најефективни пристапи и да потврдат дека општеството како целина е правилно управувано.

Оттука може да се каже дека развојот на кариерата се состои од планирање на кариерата на вработените, а институцијата е пожелно ним да им помогне и да ги поддржи во развојот на нивната кариера. Менторството е основа на пристапот на институцијата кон планирање на кариерата на нејзините вработени. Следниве чекори може да им бидат од корист на менторите и на раководителите при поддршка во планирањето и развојот на кариерата на вработените:

Првиот чекор во развојот на кариерата на вработениот е процена на сопствените вештини и компетенции. За да се достигне тоа, потребно е од

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

вработениот да се побара накратко да опише шест достигнувања во својот живот (овде може да спаѓаат области од секојдневието, образованието, домот, хоби, спорт, како и од работата на вработениот). Ако тој/таа има проблем да се сети на шест достигнувања, потребно е да се биде трпелив и упорен бидејќи често достигнувањата на кои најчесто се заборава се оние кои најдобро демонстрираат нечији вештини.

Наведените шест достигнувања потребно е да се анализираат за да се идентификуваат вештините на вработениот. Врз основа на анализата може да се утврди дека, на пример, вработениот има добри вештини во меѓучовечките односи, во комуницирањето, планирањето и слично, како и лични особини на пример посветеност, лојалност, иницијативност и друго. Анализата може да се изведе на повеќе начини, на пример:⁹¹

- Да се разгледаат описите и да се подвлечат глаголите, па врз основа на тоа да се забележи шема која укажува каде лежат вештините на вработениот.
- Може да се побара вработениот да ги анализира своите описите како да ги напишал некој друг и врз основа на описот да заклучи за видот на вештините кои „другиот“ ги поседува.
- Може да се побара од вработениот да разговара со некого во чија проценка има доверба за заедно да ги анализираат описите и заедно да извлечат заклучок за вештините.

Врз основа на погорните согледувања се прави список на вештини што вработениот ги поседува. Резултатите од оваа анализа на вештини треба да се споредат со вештините потребни за работата што вработениот ја извршува и/или се очекува дека ќе ја изврши во иднина. На овој начин ќе му се помогне на вработениот да ги идентификува своите силни и слаби страни во однос на вештините.

Од аспект на развој на кариерата, освен анализа на вештините и компетенциите, потребно е да се изврши и анализа на потребните вештини за извршување одредена задача. Постојат повеќе начини да се направи ова.

⁹¹Стандарди за управување со човечки ресурси, Министерство за информатичко општество и администрација во соработка со Центар за управување со промени, Скопје, 2014, стр.115

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Веројатно, наједноставниот начин е да се запише видот на знаење, вештини, ставови и пристап што ги има некој кој е добар во извршување на задачата. Како проверка, корисно е да се размислува во однос на она што му недостасувало на некој кој лошо ја извршил задачата. Кога се врши анализата, во дадениот момент се анализира само една задача. Често, најтешкиот дел е да се ограничи бројот на вештини, па затоа е потребно да се идентификуваат помеѓу три и пет вештини за кои и вработениот и менторот сметаат дека се најважни во извршувањето на задачата.

4.5 Обуката како основа за развој на стручните работници

Во отсуство на истражувачки и научни институции и професионално развиени пристапи, обуките за социјална работа треба да отворат можности за заеднички развој од програмите за неформално учење на социјалните работници, како и други стручни работници од областа на социјалната работа.⁹² Обуките треба да ја обезбедат потребната едукативна и психосоцијална поддршка на експертите во согласност со потребите на професијата, како и поддршка за работа и развојот на социјалните работници. Обуките треба да вклучуваат едукативни семинари за општи и посебни теми, предавања за тековни теми, тркалезни маси, панел дискусии, консултантски услуги и може да постои можност за развивање менторски активности за поединци и некои теми како многу лесен начин за учење и решавање на проблемите. Развиените програми може да бидат основа за едукација и развој во следната фаза на воспоставување процес за професионален развој и обука. Иницијативата за обуката треба да биде поддржана од други делови на системот: надлежни министерства, професионални здруженија на работници и институции за социјална заштита. На овој начин може да обезбеди остварување на општествена одговорност, интегритет и потребен квалитет во

⁹²Mira Ćuk, Ana Gavrilović, Draško Gajić, Ljubo Lepir Cjeloživotno učenje u kontekstu razvoja profesije socijalnog rada DHS 3 (2017), 361-378

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

професионалниот развој на стручните работници, со што се постигнуваат високи цели во стекнувањето на соодветното знаење.

Обуката на стручните работници во социјална заштита кои не се дел од формалниот образовен процес се појавуваат во повеќе форми, и тоа: семинари, работилници, тренинзи, состаноци итн. кои ги организираат домашни и меѓународни, а најчесто невладини или компетентни организации преку индивидуални проекти или надлежното Министерство при примената на некои нови законски решенија.

Меѓународните стандарди и стандардите за обука на стручните работници може да бидат најдобри согледани преку Препораките на Советот на Европа за стручните работници, Глобалните стандарди за образование и обука на социјалните работници и Изјавата за етички принципи на Интернационалната Федерација за стручните работници (IFSW) и Меѓународната асоцијација на училишта за социјални работи (IASSW).

Советот на Европа ја препознава потребата за професионален развој на стручните работници и вели дека обуката на стручните работници треба да стане континуиран процес. Тоа подразбира континуирана едукација и можности за обука не само за практичари, туку и за оние кои ја проучуваат практиката на социјалната работа во високообразовните институции, кои во образованието треба да додадат и професионално искуство⁹³. На овој начин, јасно е наведено колку е важен развојот и континуираното подобрување на практичарите, но и колку практиката и стекнувањето знаења се дел од процесот на социјална работа.

Глобалните стандарди за образование и обука за социјална работа усвоени од Меѓународната асоцијација на школа за социјална работа и Меѓународната федерација за социјални работи⁹⁴ ја истакнуваат потребата за континуиран развој за остварување на основните цели во социјалната работа како професија и континуираниот развој на одредени области во кои и знаењата брзо се развиваат и се менуваат.

⁹³Council of Europe (2000), Council of Europe Recommendation on Social Workers, - <https://rm.coe.int/16804fda79>

⁹⁴IASSW-a, IFSW-a (2004), Global standards for the education and training of the social work profession.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Во општите насоки на Изјавата за етички принципи на Меѓународната федерација за стручните работници⁹⁵, социјалните работници се обврзани да ги развиваат и одржуваат потребни вештини и компетентности за да ја завршат својата работа.

Современото време пред сите човечки активности исто така ги исполнува барањата поврзани со квалитетот. Квалитетот станува клучен параметар на постигнувањата и се појавува како услов за задоволување на потребите на клиентите и постигнување на конкурентни предности. Квалитетот не евозможен без континуиран мониторинг, истражување, иновација, учење и стекнување на ново знаење. И оваа област не е систематски регулирана во организациите за социјална работа, бидејќи не постојат политики за квалитет и мониторингот на квалитетот се одвива преку механизми за професионален надзор и развој. Стандардите за квалитет на професионалните услуги не се утврдени, а организација и управување со квалитетот многу ретко постои во организациите, и тоа како израз на индивидуалните достигнувања на менаџерите во системот.

4.5.1 Анализа на потребите од обука

Обуката може да се спроведе низ различни облици, но општогледано, посакувана цел од обуките е подобрување на изведбата на задачите поврзани со работното место или подобрување на изведбата на организацијата како целина. Но, квалитетот на резултатите од обуката пред сè зависи од квалитетот на податоците со кои се утврдуваат потребите од обука. Доколку потребите за обука не се соодветно идентификувани, многу обуки ќе започнат без никаква причина, ќе продолжат без никаква намена и ќе завршат без резултат.

Анализата на потребите од обука е процес за утврдување на проблемите и причините за појава на разлики помеѓу моменталната и очекуваната изведба на вработениот (т.н. „јаз“) и истата ги нуди можните

⁹⁵IFSW, IASSW (2004) Statement of Ethical Principles, очитано на <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles>

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

решенија за надминување на „јазот“ во изведбата. Цел на анализата за потреба од обука е да се овозможи/обезбеди:

- релевантна и ефективна обука која се базира и соодветствува врз реални потреби;
- подобро искористување на ресурсите на организацијата;
- мотивирани учесници на обуките бидејќи обуките соодветствуваат на нивните вистински потреби;
- поддршка на раководните лица на обуките зашто тие обезбедуваат вредност за вложените средства.

Процесот на спроведување на анализа за потреба од обука се состои од три нивоа на анализа: анализа на организациско ниво, анализа на ниво на работно место и анализа на индивидуално ниво.

Анализата на организациско ниво се однесува на анализа на ефективноста на организацијата, утврдување на областите за кои е потребна обука и условите во кои таа ќе се спроведува.

Анализа на организациско ниво треба да го идентификува влијанието на окружувањето врз организацијата, технолошките промени, новите законски прописи и политики, ефективноста во остварувањето на организациските цели, ресурсите со кои организацијата располага за нивно реализирање и климата, односно поддршката за обука на вработените (поддршката од раководството, желбата на вработените да учествуваат на обуки, одговорноста за исходот и резултатите од обуките, и сл.). За спроведување анализа на организациско ниво се користат следниве извори:

- организациски цели, визија, мисија и стратешки планови;
- организациската клима (односите меѓу раководството и вработените, жалби од граѓаните, набљудувањена однесувањето на вработените, ставовите на вработените и сл.);
- анализи на економичноста, продуктивноста и ефикасноста во работењето на организацијата;
- воведувањето нови технологии и опрема во организацијата;

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

- годишните извештаи од работата на организацијата и нејзините организациски облици;
- ревизорските извештаи за работењето на организацијата и системот на наградување во организацијата;
- плановите за реорганизација и структурни промени во организацијата;
- мотивацијата и задоволството од работата на вработените во организацијата.

Анализата на ниво на работно место обезбедува податоци во врска со знаењата, вештините, односно компетенциите неопходни за работното место во насока на остварување на програмските цели на организацијата. Изворите за прибирање податоци за анализата на ниво на работно место се многубројни:

- опис на работно место (опис на главните активности за извршување на работата и условите под кои овие активности се извршуваат);
- анализа на знаења, вештини и способности (подетална листа на специфични работни задачи за секое работно место вклучително и знаењата, вештините, ставовите и способностите кои треба да ги поседуваат вработените);
- стандарди за изведбата (пропишани стандарди по кои ќе се проценува изведбата на задачите на секое работно место со цел да се идентификува „јазот“ во изведбата);
- следење/набљудување на работата;
- извршување на работата;
- прашалник за извршување на работата (се евалуира задачата од аспект на важноста и времето потрошено занејзина изведба);
- разгледување на литература (истражување на „добри практики“ надруги организации, преглед на стручни списанија и сл.);
- анализа на оперативни проблеми (загуби, непочитување рокови, контрола на квалитетот и сл.);
- организација на центрите за социјални работи.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Анализата на индивидуално ниво обезбедува податоци за квалитетот на изведбата на работните задачи индивидуално - за секој вработен во организацијата, како и за потребите за обука на секој вработен по вид и области. Изворите за прибирање податоци за анализата на индивидуално ниво се:

- оценување на изведбата (идентификување на слабостите и можните решенија за подобрување);
- проблеми во изведбата (ниска продуктивност, чести отсуства, загуби, лоша употреба на опремата, поплаки од граѓаните и сл.);
- следење/набљудување на работата (се следат резултатите од однесувањето на вработениот и резултатите/продуктите од неговата изведба);
- интервјуа (со средното и врвното раководство, како и со вработениот, при што се прашува за неговите потреби од обука);
- прашалници (пишана форма на прашалници во кои одговорите се понудени)
- интервју и тестови со кои се мерат знаења и вештини за извршување на работата);
- прегледи за ставовите на вработените (се мери моралот, мотивацијата и задоволството од работата на вработениот).

Сите три нивоа на анализата на потребите од обука се меѓусебно поврзани и податоците собрани од секое ниво сеод суштинско значење за сеопфатна и ефективна автоматска обработка на податоци.

4.5.2 Видови обуки за развој на стручните работници

Обука на работно место е форма на учење за стекнување или усовршување на вештините за извршување на работните задачи за одредено работно место со помош на ментор(и). Цел на обуката е оспособување за работа, односно за продолжување на образованието. Задачи на обуката се:⁹⁶

- да обезбеди квалитетно стручно и општо образование во согласност со современото ниво на науката, технологијата и културата;
- да создаде услови за стекнување и надградување на соодветни нивоа на стручни квалификации во согласност со потребите на пазарот на трудот;
- да поттикнува интерес за стручното образование и обука;
- да развива компетенции, знаења и вештини неопходни за стручните активности на лицето, како и за самовработување во рамките на општеството засновано врз пазарните и демократските принципи и
- да обезбедува основи за доживотно учење

Стручните работници се усовршуваат преку генерички (општи) обуки и специјализирани обуки. Генеричките обуки се однесуваат на потребите на сите вработените и се спроведуваат во следните области: административно работење; комуникација; управување со човечки ресурси; управување со проектен циклус; управување со финансии; информатички вештини и странски јазици. Специјализираните обуки се однесуваат на потребите на определени вработени или група на вработени, за унапредување на нивните специфични знаења и вештини во извршувањето на работите и работните задачи предвидени за работното место на кое се распоредени.

Обуките во центрите за социјални работи се извршуваат под надлежност на Министерството за труд и социјална политика кое има надлежност:⁹⁷

- да учествува во спроведувањето на државната политика во областа на стручното образование и обука;

⁹⁶Закон за стручно образование и обука, „Службен весник на РМ“ бр. 71/2006, 117/2008, 148/2009, 17/2011, 24/2013, 137/2013, 41/2014 и 145/2015

⁹⁷Ibid

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

- да ги согледува потребите од кадар од стручно образование и обука преку анализа на пазарот на трудот и да доставува мислење за уписната политика до Советот;
- да учествува во подготвувањето и усогласувањето на стручните квалификации по стандарди;
- во соработка со центрите за социјални работи да иницираат потреби од изготвување нови стручни квалификации по стандарди;
- по предлог на Министерството, а по претходно позитивно мислење на Советот, донесува стандарди на занимања изготвени од Центарот;
- да учествува во организирањето на професионалното ориентирање на вработените;
- да врши надзор над прописите за условите за заштита при реализација на практичната обука и
- ја утврдува Листата на стандарди на занимања за стручно образование и обука.

Генеричките и специјализираните обуки се спроведуваат на три нивоа, и тоа:⁹⁸

- О – Основно ниво – обезбедува основни познавања од соодветната област и служи како основа за натамошно усовршување;
- Н – Напредно ниво – обезбедува проширени и продлабочени знаења за развивање на посебни компетенции од соодветната област и
- Т – Обука на обучувачи – форма на учење со употреба на различни пристапи соодветни на содржината која овозможува градење на капацитетите на поединците преку стекнување знаења и обучувачки вештини, како и формирање ставови со цел нивно оспособување за испорака на обуки.

Потребите за обука и стручно усовршување се идентификуваат од страна на стручниот совет и вработениот преку план за индивидуален развој. Во планот за индивидуален развој, вработениот ги наведува обуките и стручно

⁹⁸Правилник за начинот на стручно усовршување на вработените во установи за деца, МТСП, „Службен весник на РМ“, бр. 61 од 25.04.2013 година

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

усовршување кои смета дека му се потребни за извршување на работата и работните задачи и го доставува до стручниот совет. Планот за индивидуален развој може да се надополни со потреби за стручно усовршување идентификувани за време на оценувањето на вработениот.

Додека пак, врз основа на утврдената состојбата и направената процена од потребите за обука, обуката треба да биде концепциска, со што ќе се зајакнат и надградат постојните знаења и вештини за концептот на социјална работа со лицата во ризик и лицата во конфликт со законот, а втората обука треба да биде посветена на менторство и улогата/активности на менторите во работа во имплементација на активностите испланирани со Индивидуален план за третман, мониторинг и евалуација на постигнатите резултати во поддршка.

Така на пример: во таа смисла првата обука ги вклучи следниве аспекти: *основните знаења за причини за појава на деликвентно однесување, поим на дете и дете во ризик и дете во конфликт со законот, процена на потребите, техники, тестови за проценка личноста на детето и поддршката што ја има. Изготвување на индивидуален план за третман. Интервентните активности и менаџерски улоги на координаторот на предметот, евалуација, стандардизирани инструменти. Мултисекторско партнерство.*

Втората обука, надградувајќи се на првата, се фокусира на практичните потреби на менторите за нивно подобро извршување на менторска функција во работа со дете во ризик и децакои се во судир со законот. Во таа смисла, оваа обука опфати: *дефинирање на менторство, избор и спојување на детето и менторот, спроведување на активности кои де дел од Индивидуален план, менторски извештај, со стандардизирани инструменти за евалуација, етички однос кон лични податоци за детето, детето и неговото семејство.* Програмите за образование на возрасни се вклучени во

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

реформскиот процес, што овозможи да се ревидираат постоечките програми и да се креираат нови програми:⁹⁹

1. Програмите за образование на возрасни се развиваат преку консултации со претставниците на пазарот на трудот и работодавачите;
2. Обучувачите на програмите веќе беа на обука, со цел да се обезбеди уште поголем квалитет на пренос на знаење;
3. Подготвени се нови наставни материјали;
4. Воспоставена е подобра соработка со локалните власти, со цел програмите што се нудат во општините подобро да одговорат на потребите на пазарот на трудот;
5. Програмите за образование на возрасни се подготвени во согласност со стандардите на ЕУ, што значи дека сертификатот е признаен и во други земји.
6. Реформирани програми за образование на возрасните

Програмите за образование на возрасните им овозможуваат на учесниците да се стекнат со нови знаења, вештини и компетенции во согласност со актуелните општествени случувања и потребите на пазарот на трудот. Овие програми се реализираат во рамките на формалното образование, неформалното и информалното учење.

Програмите што се реформирани се фокусираат на неформалното образование, како дел од образованието на возрасните, и се верификувани од страна на Центарот за образование на возрасни. Неформалното образование нуди можности за стекнување практични, професионални и меки вештини, како и за реализација на личен развој.

Примарна цел на реформите е да се понудат релевантни, флексибилни и отворени програми за образование на возрасните што се развиваат во согласност со технолошкиот и социјалниот развој на национално и европско ниво. Образование на возрасните се остварува во установите за стручно образование и обука како интегрален дел на доживотното учење, кое ги

⁹⁹Јакнење на доживотното учење преку модернизација на системите за стручно образование и обука и образование на возрасни, Оперативна програма за развој на човечки ресурси 2007-2013 ИПА Компонента IV

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

поврзува одделните сегменти и облици на образованието во единствен систем. Начинот на остварувањето, планирањето, програмирањето, организирањето, управувањето и финансирањето на образованието на возрасните се уредува со посебен закон.

Образование на возрасните се остварува во установите за стручно образование и обука како интегрален дел на доживотното учење, кое ги поврзува одделните сегменти и облици на образованието во единствен систем. Начинот на остварувањето, планирањето, програмирањето, организирањето, управувањето и финансирањето на образованието на возрасните се уредува со посебен закон.

4.6 Планирање и спроведување на обуката

По утврдувањето на потребните обуки за вработените, следната фаза е подготвување план за реализирање на обуката. Планот се подготвува во различните организациони единици во консултација со директно претпоставените на вработените. Планот треба да содржи податоци за бројот на вработени за кои е идентификувана потреба од обука, па дури и список со конкретни имиња и презимиња на службениците; видот, односно тематиката на обуките; во некои случаи и местото и временскиот период за одржување на потребните обуки (ако станува збор за веќе закажана обука); трошоците за следење на обуките. Ваков план е потребен за да може одговорните за човечките ресурси да имаат увид за квалификациите и компетенциите на вработените и нивните потреби за обука за развој, како и соодветно да ги координираат активностите на вработените за време на отсуството додека посетуваат обука.

Исто така на овој начин се обезбедува и адекватна евиденција на вработените кои посетиле обука, актуелните потреби за обука, а се создава и база од податоци, т.е. статистика која понатаму може да се употреби за различни анализи при подготовка на други стратешки документи.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Доколку некоја програма за обука е веќе утврдена, или пак е добиена понуда/покана за учество на обука/семинар, тогаш изборот на вработените за учество на односната обука може да се одвива на неколку начини, во зависност од ситуацијата. Секогаш ќе им се даде предност на оние вработени кај кои одредената тематиката е идентификувана како потреба за обука и кои претходно не посетиле слична обука.

Кога е потребно да се направи селекција за учество на обука меѓу вработените кои подеднакво ги исполнуваат критериумите за учество, тогаш треба да се разгледа можноста сите лица да ја посетат обуката или пак предност да му се даде на она лице кое има најприоритетна потреба за доквалификација.

Следен чекор е информирање на вработениот и неговиот раководител дека е селектиран за учество на обука. Притоа се доставуваат податоци за времето и местото на одржување на обуката/семинарот, како и агенда за обуката и материјали. Како последна активност е уредно и навремено потврдување за учеството на обука до организаторот на обуката. Често одредена обука може да биде долготрајна и вообичаено учесникот се стекнува со сертификат за одредени компетенции. За вакви програми се одделуваат повисоки финансиски средства, па центрите за социјални работи треба да обезбеди и поврат на вложеното. Тогаш одговорните за човечките ресурси, односно раководителот на институцијата треба да склучи договор со вработениот кој е упатен на обуката. Договорот треба да содржи одредби каде се објаснуваат правата и обврските на вработениот и на работодавецот во однос на покривањето на трошоците за обука, плаќањето на надоместоците за вработениот додека трае неговото отсуство, задолжение за враќањена работното место, што се очекува од двете страни да понудат по учеството на обуката, да се специфицира промената во изведбата која би се случила, како ќе се применат стекнатите знаења во рамките на работните задачи, изјава за одредени пречки со кои би се соочил учесникот во својата работна средина доколку не биде во можност да го примени наученото и слично.

Честопати се случува во организацијата да се јави потреба од специфична обука за поголем број вработени (одделение, сектор или пак за

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

сите вработени). Тогаш се препорачува да се обезбедат соодветни изведувачи/обучувачи за тематиката. Во ваков случај одговорните за човечки ресурси се соочени со организација на целиот процес за реализација на обука/семинар во рамките на својата институција. Процесот за организација на обука вклучува низа активности: избор на начинот за испорака на обуката, избор на обучувачи, одредување на време и локација, распоред за учество на вработените, методологија на евалуацијата на обуката, пресметка на трошоците за реализација на наведените активности и документирање на сите податоци од претходните чекори.

По следењето на обуката/семинарот, учесникот е должен да подготви краток извештај за стекнатото искуство и да го испрати до својот претпоставен, единицата за човечки ресурси, до колегите, како и до сите до кои е потребно во согласност со прифатената процедура во центрите за социјални работи. Исто така учесникот треба и да ги информира и/или обучи другите вработени за она што било научено, како и за импликациите од обуката во однос на работните практики. Ова е особено важно во случаи кога можноста другите вработени да посетуваат иста таква обука е лимитирана, а знаењето и вештините се значајни за промените кои центрите за социјална работат треба да ги направат. Сесијата за информирање/обуката треба да го следи истиот формат како и извештајот.

Извештајот за посетената обука треба даго содржи следното:

- основни информации за обуката (организатор, време и место);
- клучни поенти и заклучоци од тематиката на обуката;
- евентуални импликации од обуката на начинот на кој институцијата или вработените ги спроведуваат своите работни задачи;
- активностите кои поединецот ќе ги преземе за практично имплементирање на она што било научено;
- информации за дополнителни ресурси потребни за спроведување на стекнатото знаење или вештина;
- евентуални импликации врз потребите од обука за истата тематика на другите вработени.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Извештаите и материјалите од обуката треба да се транспарентни, а пристап до нив е потребно да имаат сите вработени. Идеално би било овие извештаи и материјали да се чуваат и во електронска форма.

Како последна фаза од процесот на управување со обуката е вреднувањето на обуката. Во теоријата за управување со обука постојат повеќе модели за оценување, и тоа: задоволството на учесниците, степенот на наученото, резултатите во изведбата на учесниците, трансферот на „наученото“ во работната средина и трошоците за реализација на обуката. Целта на евалуацијата е да ја покаже добиената вредност за потрошените ресурси, односно од инвестицијата во обука. Посакуван исход е да се демонстрира дека придобивките и користа од обуката се еднакви или поголеми од трошокот.

Најупотребуван метод за оправдување на вложените средства е евалуацијата во однос на:

1. Првичната реакција (задоволството) на учесниците од обуката (организацијата на обуката, програмата за обука, квалитетот на обучувачите); и
2. Ефективноста во поглед на квалитетот на изведбата на вработениот и примената во практика на новостекнатите знаења и вештини.

Евалуацијата што се однесува на техничко-логистичките аспекти на обуката, квалитетот на содржината на програмата и изведбата на обучувачите, треба да се спроведе на крајот од работилницата. За оваа евалуација се подготвува формулар за оцена кој треба да го пополни секој учесник. Таму каде е возможно, евалуацијата може да се спроведе по електронски пат, а информациите треба да бидат анонимни.

Процената на ефектите и влијанието врз изведбата на вработениот што посетил обука, како и влијанието врз функционирањето на центрите за социјална работа, препорачливо е да се изврши во периодот од три до пет месеци по завршувањето на обуката. Најадекватен начин е тоа да се прави на средби помеѓу раководителите и службениците кои посетиле обука каде ќе се дискутира и изврши проценка на извршувањето на работата. Овие средби имаат за цел да се увиди дали има некаква промена во исполнувањето на

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

работните задачи. Ефективноста на обуката во однос на извршувањето на работата од страна на вработените е потребно да се дискутира и за време на годишното оценување на вработените.

II ИСТРАЖУВАЧКИ ДЕЛ

ВОВЕД

Во текот на човековиот развој се одвиваат многубројни релативно трајни промени во неговото однесување. Промените коишто настануваат кај човекот може да бидат предизвикани од две групи на фактори, и тоа внатрешни и надворешни. Внатрешните фактори се тие промени кои претставуваат различни болести и повреди, но како редовни тоа се созревањето и стареењето. Надворешните фактори предизвикуваат промени врз однесувањето на човекот и се одразуваат во искуството на човекот. Искуството може да биде индивидуално кога се однесува на лично искуство на единката но и социјално искуство кое претставува заедничко искуство на група единки од една средина.

Покрај овие фактори, еден од процесите што влијае да човекот се менува од неговото раѓање па сè до смртта преставува и учењето. Слободно можеме да кажеме дека образованието е најважно бидејќи со него стекнуваме нови информации, нови ставови, нови вредности, учиме како да решаваме проблеми и др. Поради големата важност на учењето во човековиот развој се промените кои настануваат во неговиот живот.

Како предмет на ова истражување се јавува влијанието на образованието и обуката врз успешниот развој на вработените и остварувањето на институционалните цели. При тоа се поаѓа од фактот дека знаењето е моќ и е основен капитал и генератор на развојот, односно важен развоен ресурс но истовремено и човечка потреба и значаен мотивационен фактор. Истражувањето ќе се спроведе за да се провери влијанието на образованието и обуката врз развојот на вработените и на вкупните перформанси на институцијата, но и да се идентификуваат факторите кои го детерминираат тоа влијание.

Иако е познато и прифатено дека образованието и обуката на вработените имаат влијание врз ефикасноста на организацијата, се

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

претпоставува дека за ова треба да се исполнат одредени услови. Во овој труд, намерата е да се утврди под кои услови вложените ресурси во образованието и обуката се инвестиција, а не трошок за институцијата. Притоа, се поаѓа од претпоставката дека растот на инвестициите во образованието во многу компании резултира со прифаќање на ставот дека знаењето всушност прави разлика помеѓу успешните и неуспешните поединци.

Во пристапот кон предметот на трудот се поаѓа од фактот дека денес сè повеќе и повеќе се зборува за вработените како најзначаен капитал и средство кои ги има една институција, како и конкурентна предност со користењето на луѓето. Притоа, често се занемарува податокот дека човечкиот потенцијал може да биде извор на напредокот на институцијата, но и нејзина најголема пречка. Доколку потенцијалот на вработените не е соодветен, институцијата не може да се развива. Без разлика што постои оригинална мисија и визија, ако нема никој што ќе ја следи. Оттука се јавува и потребата за управување со инвестициите во потенцијалите на вработените, насочување и поттикнување на стекнатите потребни знаења и вештини, мотивирање и поттикнување на посветеноста на вработените. Ова бара големи инвестиции, како и многу знаење и вештини во процесот на управување. Овој труд има за цел да придонесе за проширување на знаењата од оваа област.

Не е тајна дека институциите сè повеќе вложуваат во обука и развој на своите вработени и дека очекуваат таквата инвестиција да им биде исплатлива преку подобрување на перформансите и резултатите. Обуката/образованието може да влијае на институционалните перформанси ако е во согласност со стратегиските цели на институцијата и интегрирана во функцијата за управување на човечките ресурси. За тоа постои потврда, како од страна на теоретичарите така и од страна на практичарите, кои се занимаваат со оваа тематика, што е и теоретска анализа во рамките на овој труд.

1. Цели и задачи на истражувањето

Целта на овој труд е насочена кон обуките на човечките ресурси во Центарот за социјална работа како многу значаен сегмент од системот на управување со човечките ресурси. Поради тоа не треба да се занемари фактот дека менаџирањето со човечките ресурси во јавниот сектор треба да се заснова врз правилата што ги наметнува науката за менаџмент без оглед што овој вид институција е од државен карактер и врши непроизводна дејност. Континуираната едукација претставува начин за стекнување нови знаења за вработените во организацијата релевантни за дејноста и целите на организацијата. Таа влијае над подобрување на содржината и методите на работа, лидерството и менаџментот. Едукацијата е основа за развој на вработените и напредување во кариерата, т.е. за подготвување за вршење идни работи. Водејќи се од потребата за создавање ефикасна држава, се јавува потреба да се испитаат сите сегменти на менаџирање со јавната администрација во државниот и јавниот сектор да се види како влијаат на имиџот на државата. Оттука, се наметнува како неодминлива потреба да се анализираат нормативниот и организацискиот пристап кон обуките и стручното усовршување на вработените во центрите за социјална работа во Република Македонија.

Оттука, за целите на овој истражувачки труд се наведени релевантни истражувања во областа на образованието/обуката и развојот на вработените, а кои се спроведени со цел да ги објаснат придонесот, значењето и улогата на образованието/обуката која ја спроведува организацијата за развојот на вработените.

2. Дефинирање на основните поими во истражувањето

Учење: Психичкиот процес при кој настанува релативно трајна промена во однесувањето на единката под влијание на нејзината активност или стекнатото искуство се нарекува учење.¹⁰⁰

Организациско учење е процес на координирани промени на системите со вградени механизми во кои имаат приод поединците и групите, вградена и користена организациска меморија, структура и култура за да се развие долгорочно капацитетот на организацијата¹⁰¹.

Развојот на персоналот е кое било искуство на учење каде поединците и групите бараат зголемување на знаењето, вештините, вредностите или однесувањето.¹⁰²

Обуката и развојот на кадарот: претставува процес на одржување, усовршување и развивање на работната способност на кадарот во Центарот за социјална работа. Тие се неопходни пред сè поради секојдневните промени во технологиите и придонесуваат кадарот да се оспособи за воведување и прифаќање новини во работењето. Со обуката, кадарот се оспособува за поголема креативност и инвентивност во работата, се согледуваат нови можности во производството, нови начини на продажба, се воведуваат нови производи итн.

Мотивација за учење: желбата на едно лице да учи преку обука упатува на „мотивација за учење“, што е под влијание на повеќе фактори. На пример, разликите во полот и етничката припадност, од една страна, и соодветното искуство, од друга страна, можат да влијаат врз мотивацијата за учење кај возрасните.¹⁰³

Потребата од развој и обука на кадарот кој работи во центрите за социјални работи е од витално значење за обезбедување квалитетни услуги. Услугите кои се даваат, од една страна, треба да се адекватни на потребите на

¹⁰⁰Тодорова И., Психологија, Скопје 1994 година стр.64

¹⁰¹Armstrong, M. (2006). A Handbook of Human Resources Management Practice. London and Philadelphia

¹⁰²Ibid,

¹⁰³Sara B. Kimmel and Mary N. McNeese, „Barriers to Business Education: Motivating Adult Learners“, Journal of Behavioral and Applied Management, 7, 2006, стр. 292.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

категијата, усогласени со постоечките стандарди, навремено доставени од тим кој е професионален, едуциран за областа од која доставува услуги, а, од друга страна, треба да се во согласност со расположливите ресурси во заедницата. Центарот за социјални работи е должен да остварува континуирано подобрување на услугите искористувајќи ги капацитетите на заедницата, кои треба да се стават во функција на целокупниот квалитет на животот на индивидуите. Но, стандарди за мерење на квалитетот на услугите за надлежност на Центарот за социјални работи сè уште не се воспоставени.

Научното толкување на потребите за обука и развој на вработените во Центарот за социјални работи, за зајакнување на нивните професионални капацитети, ќе придонесе кон зголемување на нивната стручност и успешност во намалување на деструктивните промени, како и насочување на нивните професионални знаења и вештини кон задоволување на потребите на корисниците на нивните услуги.

Потребата од обука на вработените во Центарот за социјални работи за стекнување соодветни знаења и вештини е прашање за кое сè почесто се чувствува потреба да се полемизира и кое во последно време сè повеќе се актуализира во нашата земја. Но, на тоа поле не се направени значајни чекори. За прашањето за учење и развој на кадарот во центрите за социјални работи постојат теоретски објаснувања, кои претежно се наоѓаат во домашната и странската литература.

Во поглед на оваа проблематика сè почесто се зборува, па затоа резултатите од истражувањето ќе придонесат да се унапреди практиката, но и да се направат промени во континуираната едукација на вработените во центрите за социјални работи.

3. Научна цел на истражувањето

Врз основа на постојните сознанија, ова истражување кое се спроведе на територијата на Република Македонија (во Центарот за социјални работи на град Скопје) има за цел да ја провери врската помеѓу образованието/обуката на вработените и успешноста на институцијата и да се обезбедат аргументи за тоа. Во секој случај ова истражување со своите заклучоци треба да послужи како мотив и охрабрување за институциите да вложуваат во знаењето на вработените, бидејќи ваквите инвестиции на долги патеки може да дадат резултат, ако обуката е интегрирана во човечките ресурси и е дел од организациската стратегија, ако соодветно се спроведува секоја фаза и ако постои окружување во кое се фаворизира трансферот на знаењата.

Посебен придонес се очекува во идентификување на причинско-последичната врска помеѓу поединечните елементи кои се составен дел од процесот на образование и обука и управувањето со организациите. На овој начин, менаџерите и професионалците кои се вклучени во обуката се во можност сè повеќе ефикасно и систематски да го дизајнираат процесот, така што сите негови елементи ќе се усогласат со стратегиските цели на организацијата.

Значењето на ова истражување пред сè се согледува во значењето на вработените и знаењето како клучен капитал на современите организации. Согледувањето на причинско-последичната врска, која постои помеѓу нивото на инвестиции во обука и образование и подобрување на ефикасноста на организациите, посочува на кој начин инвестициите во образованието на вработените можат да придонесат за развој на вработените и поголема конкурентна предност.

Целта на ова истражување исто така е да се утврди дали самиот факт за вложувањата во обука и образование придонесува за успешност на организацијата и да покаже дека тоа вложување треба да биде вклучено во стратегијата на институцијата и концептот за развој на вработени.

4. Задачи на истражувањето

Главна задача на ова истражување е да се докаже дека е потребно зајакнување на професионалните капацитети, и тоа преку:

- Формирање база на податоци за вработените кои поминале различни програми;
- Обезбедување соодветен број и профил на кадар и организација на работа во Центарот за социјални работи кои ќе овозможат примена на стекнатите знаења;
- Формирање база на податоци за програмите кои се нудат од различни организатори на обуки и
- Да се даде предлогза обука на кадарот во Центарот за социјални работи.

Значи истражувањето има за цел да ги утврди професионалните капацитети кои ги имаат професионалците вклучени во социјалната дејност, а ги имаат добиено во рамки на нивното стручно образование и континуираната едукација. А, од друга страна, им се дава можност да ги претстават стекнатите знаења и вештини од обуките кои ги посетувале.

5. Практична цел на истражувањето

Практична цел на ова истражување е креирање предлози и насоки во кој правец треба да се движи континуираната едукација на професионалците вклучени во социјалната дејност. Со истражувањето ќе се утврдат знаењата и вештините со кои треба да се збогатат програмите за едукација и кои ќе овозможат зајакнување на професионалните капацитети на професионалците вклучени во социјалната дејност.

6. Хипотези на истражувањето

Општа хипотеза

Образованието и обуката влијаат на ефикасноста на установата доколку тие се во согласност со стратегиските цели на установата и се интегрирани во функцијата на човечките ресурси.

Поединечни хипотези

Во согласност со основната хипотеза, дефинирани се следниве поединечни хипотези:

- Постои позитивно влијание на обуката и образованието врз мотивацијата на вработените, како и на задоволството на работно место.
- Континуираната обука обезбедува постигнување на организациските цели во јавните установи.

Варијабли на истражувањето

Независни варијабли: пол, возраст, образование, работна позиција, стаж во институцијата.

Зависни варијабли: ставот на вработените спрема обуката, соодветност на обуката, влијанието на обуката врз мотивацијата, можности за учество во обука.

7. Методи, техники и инструменти на истражувањето

За да се реализираат поставените цели на ова истражување, применети се соодветни методи, техники и инструменти кои овозможува собирање, средување, обработка и анализа на собраните податоци, со што се дојде до нови научни сознанија за истражувачкото прашање, како и можност за проверка на поставените хипотези.

Во изработката на овој труд е употребен методот на триангулација. Овој метод подразбира употреба и комбинација на повеќе методолошки постапки, стратегии на истражување и техники во собирање и анализа на податоците, и во начинот на кој се проучува влијанието на методите на анализа врз конечните резултати од истражувањето.

Со наведениот метод применет во овој труд се овозможи:

- Добивање разновидна и потполна емпириска евиденција на еволуцијата на процесот на истражување, што е особено битно од епистемиолошка гледна точка;
- Надминување на одреден вид грешки и нивна контрола и критика што настануваат во одредени фази од истражувањето, како последица на едностраната употреба само на еден вид методолошки приоди и постапки, што е исто така мошне значајно не само од епистемиолошка и методолошка, туку и од еволуциска гледна точка.
- Употреба на објективни, прецизни, систематски и општи податоци со што и самото истражување добива на квалитет во целина, а се задоволени и епистемиолошките барања на науката.

Значајно е да се истакне, дека и покрај фактот што постојат официјални интерни извори кои се достапни за собирање на информации, во подготовката на овој труд, се користени и извори на информации како што се: статии во различни публикации, дневни весници, списанија и интернет-сајтови, официјални документи, говори, изјави на лица кои се директно вклучени во рамките на содржината на процесот на истражување.

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Кога станува збор за овие извори, особено е значајно да се потенцира дека истите се оценети според четири критериуми: автентичност, кредибилитет, репрезентативност и значење.

Посебно внимание се посвети на содржинската анализа на текстовите кои се предмет на проучување. Преку компаративно-едукативното проучување на одредените случаи се дојде до заклучоци, со кои се потврдија хипотезите на овој труд .

Прашањата коишто се допираат во оваа истражување предизвикуваат многу концепциски и емпириски тешкотии за истражувачот. Самите дефиниции што се користени, како и теориските односи меѓу концептите се подложни на дебати.

8. Техники и инструменти за собирање податоци

За реализација на потребите на истражувањето се користат повеќе техники и инструменти за собирање податоци:

- **Анализа на содржина.** За подготовка на теоретскиот дел од трудот како извори на документација се користат голем број документи од домашната и странска литература, кои се поврзани со зајакнување со знаења и вештини на вработените во центрите за социјална работа;
- **Анкетен прашалник.** Анкетните прашалници се пополнети во директен контакт на истражувачот. Анкетниот прашалник користи прашања на кои треба конкретно да се одговори, не постои одговор од типот можеби со цел да се избегне двосмисленоста и да се даде прецизен одговор. Прашалниците се анонимни, на нив само се бележи функцијата на лицето кое се анкетира.

9. Дефинирање на истражувачкиот примерок

Примерокот на вработени го сочинуваат вработени во Центарот за социјални работи за град Скопје, кои имаат повеќе хиерархиски нивоа во систематизацијата на работните места и во кои постои можност за вертикален и хоризонтален развој на вработените. Во ова истражување се вклучени 110 вработени од центрите за социјални работи.

10. Обработка и анализа на добиените податоци

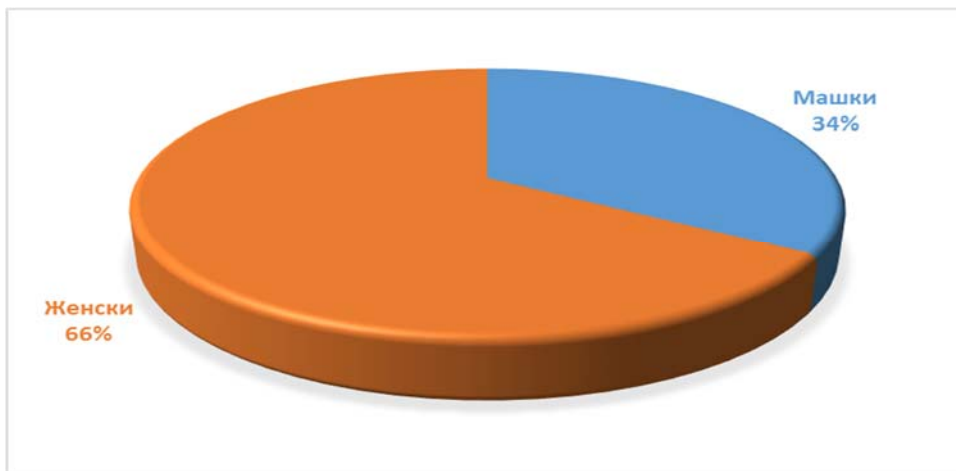
На добиените податоци од пополнетите прашалници, им е направена содржинска и логичка контрола. Со содржинската контрола се направи преглед на одговорените, неодговорените и полуодговорените прашања, а со логичката контрола, се елиминирани сите контрадикторни одговори на сродните или поврзани прашања.

При статистичката обработка на податоците се применети постапки од дескриптивната и инференцијална статистика (дистрибуција на фреквенција, процент, аритметичка средина, коефициент на корелација). Добиените податоците се прикажани табеларно и графички, а поставените хипотези се тестирани со помош на т-тест.

Истражувањето се спроведе во период од февруари до март 2018 година во Центарот за социјални работи на град Скопје, а како метод се користеше анкетен прашалник, кој е модифициран според потребите на истражувањето.

11. Резултати од истражувањето

Во прилог следуваат резултатите кои се добиени од спроведеното истражување:



Графикон 1. Пол на испитаникот во центрите за социјални работи

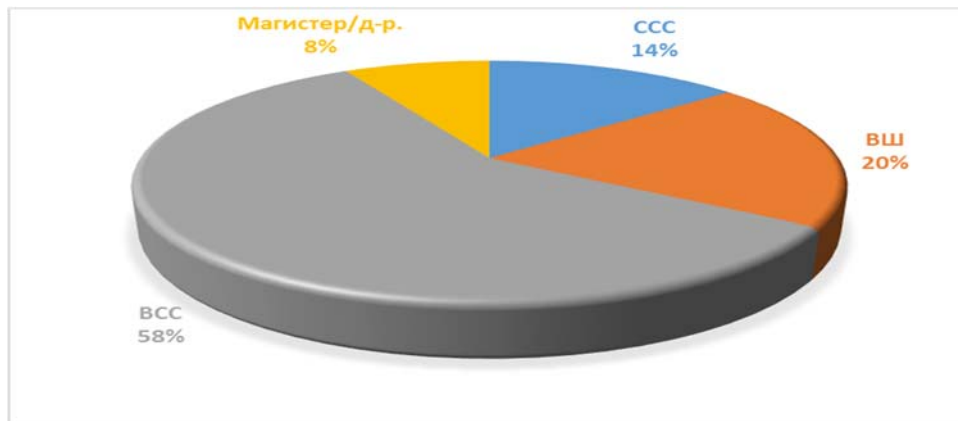
Во анализата учествуваа 110 испитаници од Центарот за социјални работи на територијата на град Скопје. Во поглед на половата застапеност во Центарот за социјални работи може да се види дека во ова истражување по доминантен е женскиот пол и тие учествуваат со 66% од вкупниот број испитаници, а остатокот од 34% отпаѓа на машкиот пол. Меѓутоа ваквата полова застапеност не влијае врз резултатите.



Графикон 2. Возраст на испитаници во центрите за социјални работи

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Од Графиконот може да се види дека во поглед на старосната граница најзастепени се испитаниците на возраст од 31 до 40 години и тие заземаат 42%, потоа следуваат испитаниците на возраст до 30 години и тие заземаат 28%, по нив за само 2% помалку се испитаниците на возраст од 41 до 50 години и најмал процент, односно 4% се испитаници на возраст над 51 година.



Графикон 3. Образование на испитаниците во центрите за социјални работи

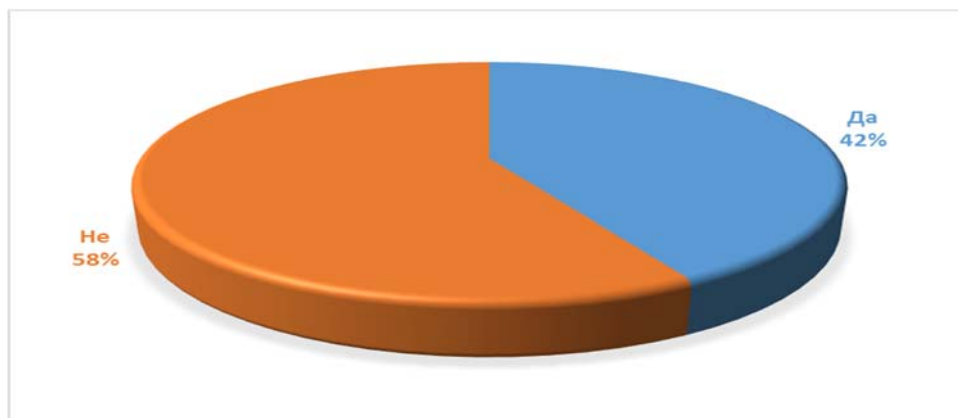
Кога станува збор за стручната спрема, 58% од испитаниците се со завршена ВСС (висока стручна спрема), 20% со ВШ (виша школа), 14% со ССС (средна стручна спрема) и 8% се со звање магистер или доктор. Меѓутоа ваквите податоци немаат влијание врз резултатите од истражувањето, само може да придонесат за добивање порелевантни податоци, а и со самото тоа истражувањето е пореално.



Графикон 4. Стручна структура на вработените

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Во Центарот за социјални работи што го анализираме најголем број (30%) од анкетираниите се на работна позиција социјален работник, 18% се социолози, 14% се психолози ист толкав процент се и економисти, 10% се педагози и 6% дефектолози, а 8% отпаѓаат на вработени од други работни позиции.



Графикон 5. Состојба на соодветен кадар во Центарот за социјални работи

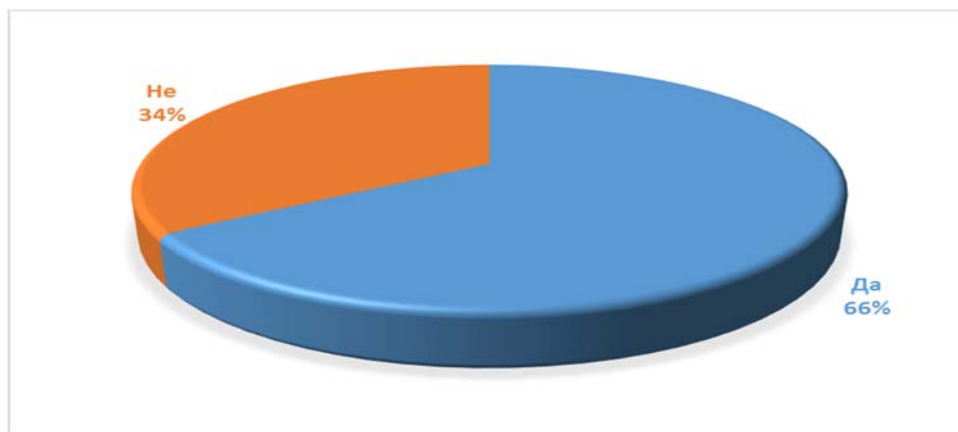
За извршување на секојдневните активности и задачи и ефикасно и ефективно спроведување на плановите и програмите, испитаниците сметаат дека постои недостиг од соодветен кадар, ваквиот став го делат 58%, додека 42% од испитаниците сметаат дека не постои дефицит во поглед на бројот на вработени.



Графикон 6. Недостаток од професионални профили во Центарот за социјални работи

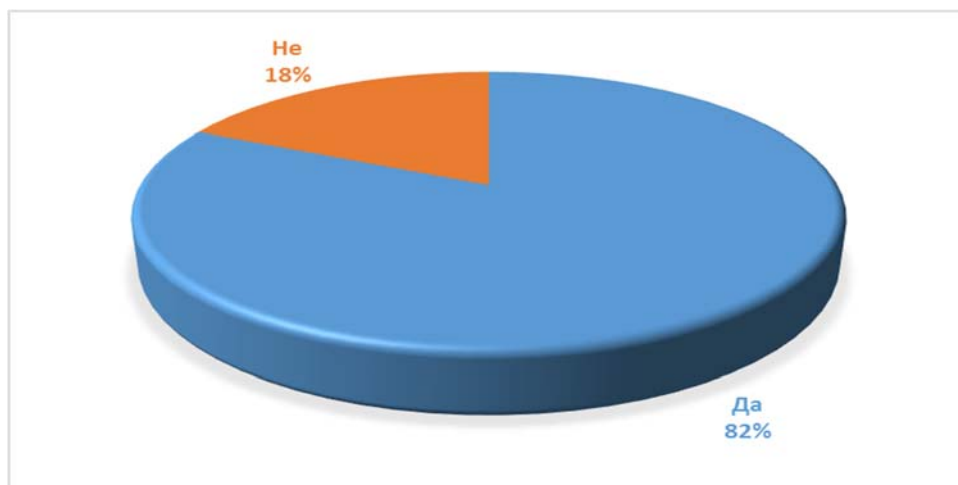
Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

На прашањето „Од кои професионални профили има најголем недостаток“, анкетираниите истакнале дека најдефицитарна е работната позиција дефектолог, ваков став делат 26% од испитаниците, 22% тврдат дека има недостиг од психолози, 18% од социолози, 10% социјални работници, а само 4% сметаат дека најмал недостиг има од економисти.



Графикон 7. Потреба од вработени со висока стручна спрема

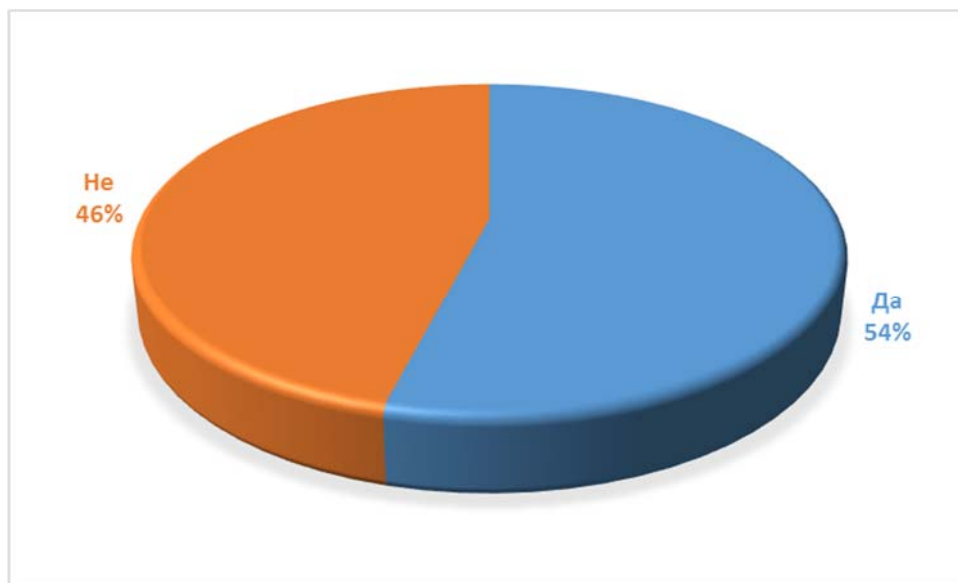
Врз основа на ставовите на испитаниците дека постои недостиг на стручни работници не нè изненадува фактот што дури 66% од испитаниците истакнале дека во центрите за социјална работа треба да се зголеми бројот на вработени со висока стручна спрема и повисоки титули.



Графикон 8. Влијанието на вработените врз адекватното функционирање на центрите за социјални работи

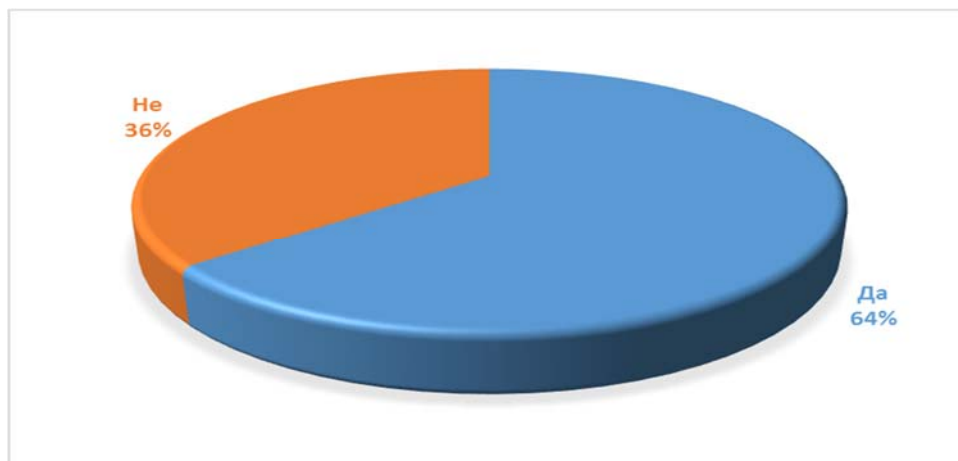
Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

За да може една институција да функционира во согласност со поставената цел, мисија и визија, неопходно е постоење на соодветен стручен кадар. Ова се потврди и во самото истражување, со тоа што 82% од испитаниците имаат позитивен став за тоа дека стручноста на вработените влијае врз адекватното функционирање на центрите за социјална работа.



Графикон 9. Професионалниот развој на вработените

Секоја институција, доколку сака успешно да ги реализира своите задачи, мора доволно внимание да посветува на професионалниот развој на вработените. Во нашето истражување во поглед на ова прашање постои мала разлика помеѓу позитивниот и негативниот став на испитаниците, односно 54% тврдат дека во Центарот за социјални работи се посветува доволно внимание на професионалниот развој на вработените, а наспроти нив 46% дале негативен исказ. Сепак, одговорните треба да водат сметка за тоа дали се посветува доволно внимание на професионалниот развој со цел да се надминат евентуални проблеми кои можат да настанат поради недоволно едуцираност на лицата кои работат со странките.



Графикон 10. Влијанието на обуките врз професионални знаења

Иако постои поделеност на ставовите помеѓу испитаниците за тоа колку Центарот за социјални работи посветува внимание на професионалниот развој на вработените, со овој Графикон се потврдува сосема спротивното. Имено, Центарот за социјални работи одржува обуки преку кои вработените може да учат и да ги зголемат своите професионални знаења и ваков став делат 64% од испитаниците, додека 36% имаат негативен став во поглед на ова прашање, но тоа можеби е резултат на тоа што за нивниот отсек не се јавува потреба да се одржува обука или самите тие не учествувале од необјаслива причина.



Графикон 11. Видови обуки за развој на вработените

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Најголем дел, односно 34% од обуките се спроведувале во областа на семејното насилство (како да се справат жртвите со семејното насилство, како да го избегнат, како да се заштитат и навремено да ги спречат последиците кои произлегуваат од семејното насилство), 20% од обуките биле на тема алкохолизам, 18% за заштита на децата и права на децата. Врз основа на утврдената состојба и направената процена од потребите за обука на ова поле, се предложи првата обука да биде концепциска, со што ќе се зајакнат и надградат постојните знаења и вештини за концептот на социјална работа со деца и деца во ризик и деца во судир со законот, а втората обука да биде посветена на менторство и улогата/активноста на менторите во работа со деца во имплементација на активностите испланирани со Индивидуален план за третман, мониторинг и евалуација на постигнатите резултати во поддршка.

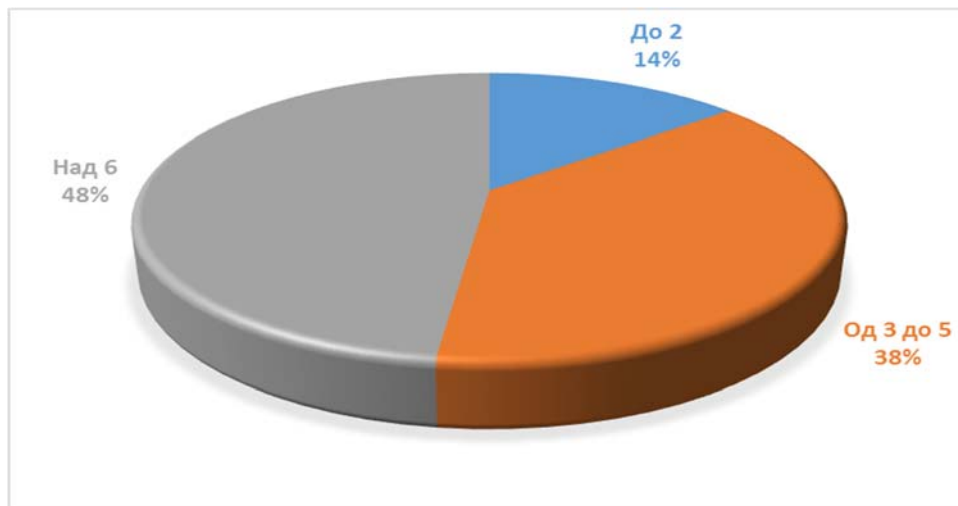
Во таа смисла, првата обука ги вклучи следниве аспекти: основните знаења за причини за појава на деликвентно однесување, поим на дете и дете во ризик и дете во судир со законот, процена на потребите, техники, тестови за проценка на личноста на детето и поддршката што ја има, изготвување индивидуален план за третман, интервентни активности и менаџерски улоги на координаторот на предметот, евалуација, стандардизирани инструменти и мултисекторско партнерство.

Втората обука, надградувајќи се на првата, се фокусира на практичните потреби на менторите за нивно подобро извршување на менторската функција во работа со дете во ризик и дете сторител на кривично дело. Во таа смисла, оваа обука опфати: дефинирање на менторство, избор и спојување на детето и менторот, спроведување активности кои се дел од Индивидуалниот план, менторски извештај, стандардизирани инструменти за евалуација, етички однос кон лични податоци за детето и неговото семејство, Закон за заштита на лични податоци.

Останатите 10% се од областа на семејното право (браќ и семејство), 8% се однесуваат на злоупотреба на дроги и деликвентно однесување на младите, 6% од обуките биле посветени за едукација на лицата кои работат со деца со посебни потреби. Ваквата широка палета на спроведени обуки дава можност да имаме што повеќе усовершени соработници кои соодветно ќе можат да

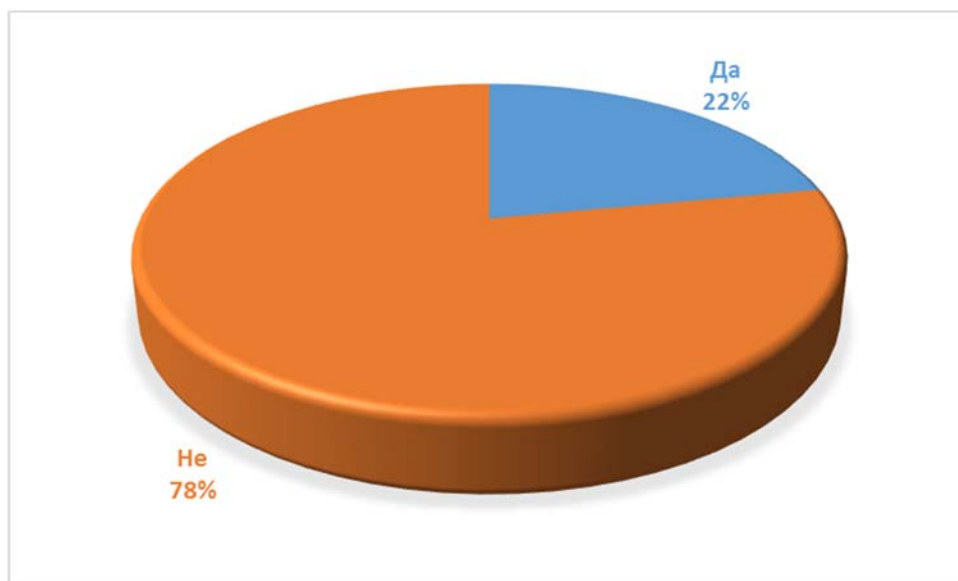
Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

делуваат во одредената проблематика во која професионално се надградуваат.



Графикон 12. Учество на обуки

Од податоците може да се констатира дека еден стручен работник посетил разновидни обуки, што е еднакво на состојбата дека тоа стручно лице покрива повеќе подрачја на работа. Но, постојат и ситуации кога исти лица посетуваат обуки со содржини кои несоодветствуваат на нивната ангажираност во одредено подрачје на работа во Центарот за социјална работа.



Графикон 13. База на податоци за програма за обуки

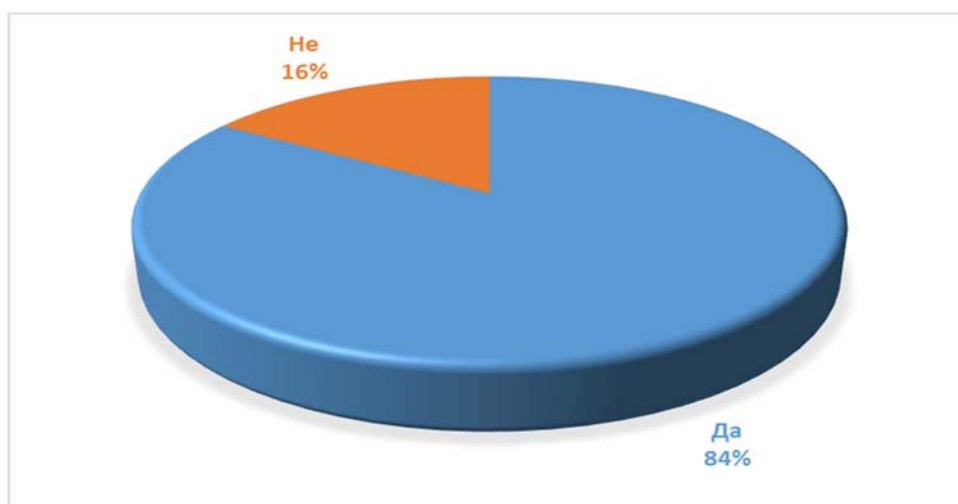
Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Од Графиконот може да се види дека 78% од испитаниците тврдат дека непостои база на податоци за програмите кои се нудат од различни организатори на обуки и нема податоци за вработените кои поминале различни програми, ниту пак има податоци од евалуацијата за поголемиот број програми, не само во однос на остварената обука туку и во однос на имплементација на знаењата во секојдневната работа стекнати со обуката.

База на податоци претставува организирана колекција од податоци. Во неа може да се чуваат податоци за вработените кои учествувале во обуките, нивните постигнувања, интереси за одредена област, знаења и сл. Притоа како најчесто користени објекти се:

- Форми – формулари кои се креираат за полесно внесување и менување на податоци;
- Прашалници – со помош на прашалниците се наоѓаат и прикажуваат оние податоци кои исполнуваат одреден услов (критериум);
- Извештаи – извештаите се посебни објекти преку кои податоците од базата се прикажуваат на начин кој му е потребен на корисникот и е погоден за печатење.

А меѓу другото користењето бази на податоци го олеснува менаџирањето со човечките ресурси.



Графикон 14. Обуките и стратемиските цели на Центарот за социјални работи

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Стратегиските цели на секоја институција треба да ѝ бидат приоритет, а тоа е случај и кај Центарот за социјални работи, имено 84% од испитаниците истакнале дека обуките се во согласност со стратегиските цели на Центарот за социјални работи, додека пак, 16% од испитаниците во поглед на ова прашање имаат негативен став.

Успешниот стратегиски план во голема мера зависи од успешното поставување на целите. Колку што е можно, приоритетите и конкретните цели во рамките на секоја стратегиска цел треба да ги надополнуваат и да ги поддржуваат приоритетите содржани во стратегиските цели.

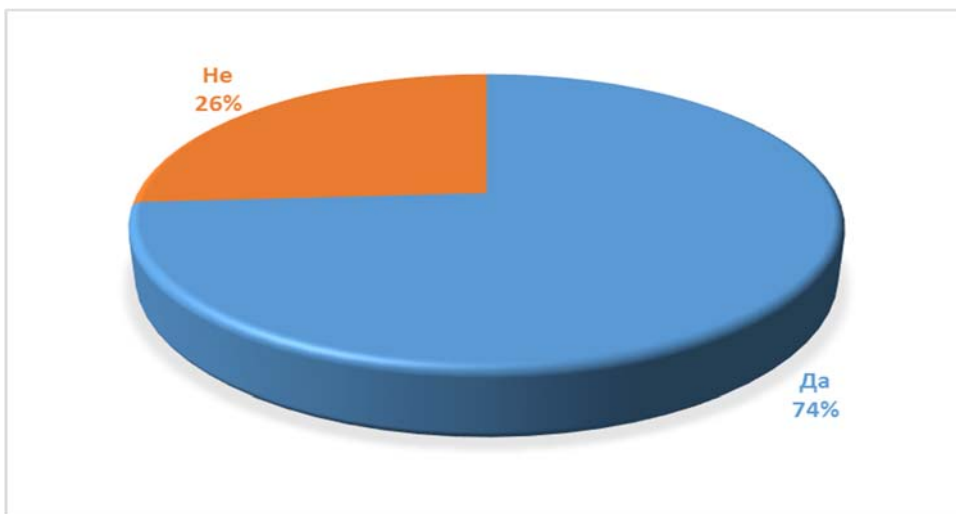
Како примери за стратегиски цели би можеле да се наведат следниве:¹⁰⁴

- подобрување на идентификувањето и дефинирањето на социјалните потреби на граѓаните;
- развој на социјални услуги кои го поддржуваат животот во заедницата - дневни центри за лица со посебни потреби, домашна нега и помош, згрижување;
- подобрување на процесот на информирање на граѓаните за различните програми за социјална заштита, и
- развој на посебни програми за интеграција на маргинализираните групи (Роми, деца без родители и родителска грижа и др.).

Како примери за конкретни цели би можеле да се наведат следниве:

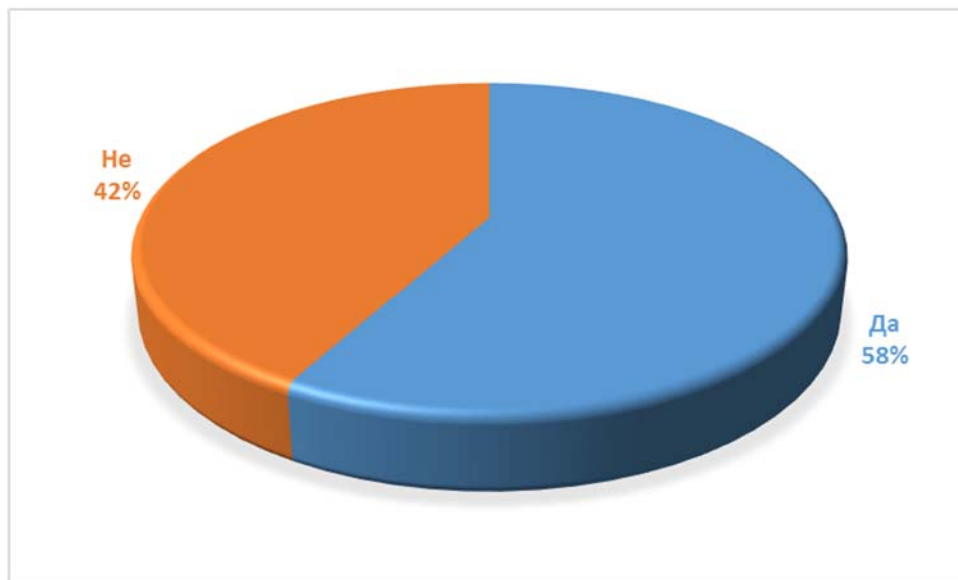
- развивање партнерства за развој и имплементација на програми за спречување на ризичното однесување кај младите луѓе;
- поддршка за решавање на проблемите за прифаќање и заштита на жртвите на семејно насилство;
- развивање на партнерства во локалната заедница, со цел да се промовира и да се обезбеди пристап до квалитетно образование за сите (едукација на родителите и наставниците, креирање волонтерска мрежа на родители, прифаќање на иновативни форми на образование, итн.); и
- формирање советувалиште за брак и семејство.

¹⁰⁴ Спасовска С., и др. Прирачник за социјални услуги за ранливите групи во локалните заедници, Министерство за труд и социјална политика, Скопје, 2013. стр.72



Графикон 15. Влијанието на обуката врз мотивацијата на вработените

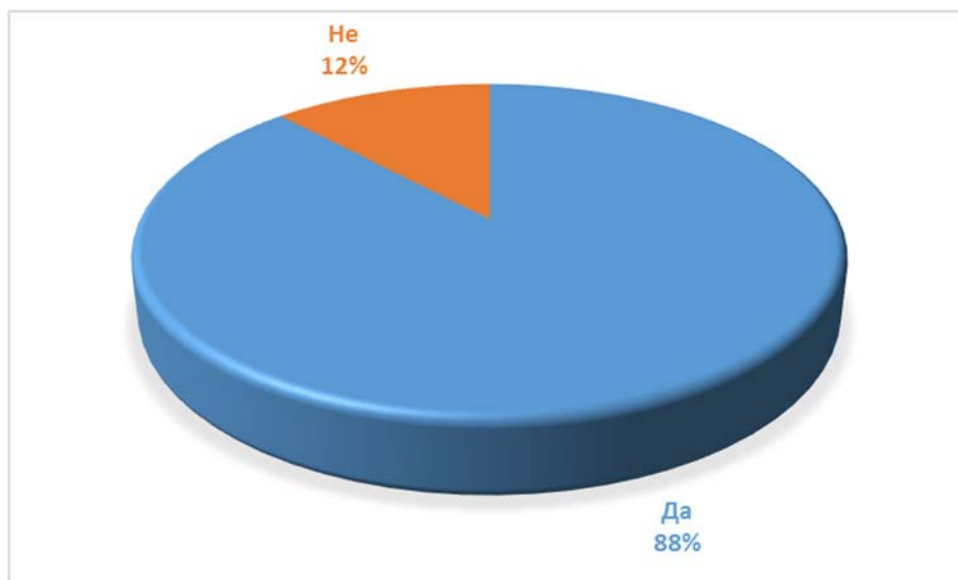
Кога станува збор за мотивацијата на вработените, 74% од испитаниците истакнале дека учеството во обуките и програмите кои се креираат за нивни професионален развој претставуваат вистински мотив и тие им помагаат да се стремат кон постигнување на сопствените цели во поглед на професионалниот развој.



Графикон 16. Влијанието на обуката врз задоволството

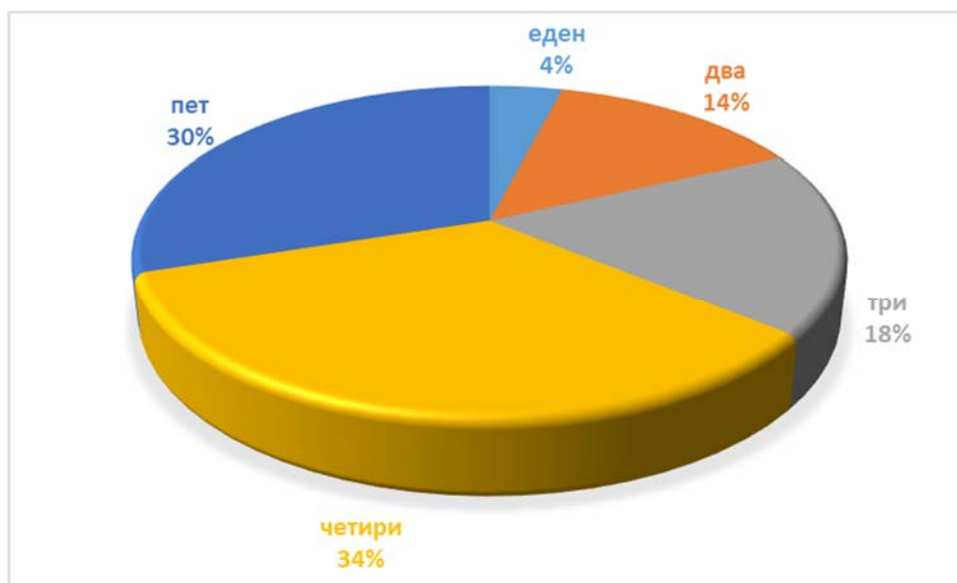
Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Поделени се ставовите на вработените во поглед на задоволството од обуките и нивното влијание врз самата сатисфакција. Имено, 58% истакнале дека со обуката се зголемува задоволството на вработените во работата, а 42% од испитаниците имаат негативен став во поглед на ова прашање. Но, нетреба да се изостави фактот дека задоволството е релативна работа и доколку за една личност обуката претставува сатисфакција, тоа не значи дека обуката има ист ефект иврз друга личност.



Графикон 17. Поврзаност на континуираната обука и постигнувањето на организациските цели во Центарот за социјални работи

Само со континуирано учење и развој индивидуата може да се изгради како професионалец во својата работа, ова го потврдува и ставот на 88% од испитаниците кои тврдат дека континуираната обука обезбедува постигнување на организациските цели во центрите за социјална работа, но со самото тоа се создаваат вистински професионалци кои ќе можат на соодветен начин да одговорат во дадена ситуација.



Графикон 18. Оцена на обуките и програмите

Од Графиконот може да се види дека 34% од испитаниците обуките ги оцениле како многу добри, а 30% како одлични. Слични резултати би се добиле и кога ќе се пресмета просечната оцена на обуките, всушност таа изнесува 3,72, а тоа укажува дека вработените обуките ги оценуваат како многу добри, а тоа е од голема важност бидејќи самото тоа придонесува во иднина да се спроведуваат поголем број обуки кои се значајни за развојот на вработените во центрите за социјални работи. Само мал дел, односно 18% ги оцениле обуките како несоодветни, а 18% дале просечна оценка од 3, односно сметаат дека обуките се добри за континуираното учење и развој на вработените.

Сепак, од друга страна постоечкиот кадар постојано се унапредува преку посетување обуки. Податоците покажуваат дека обуките се присутни во сите центри за социјална работа. Притоа, на прашањето колку посетувањето обуки ја унапредува работата на Центарот за социјални работи, просечната оцена изнесува 6,76. Додека во објаснувањата се наведува дека тие се корисни за вработените и за унапредување на квалитетот на услугите кои ги даваат.

12. Тестирање на хипотезите

Хипотезите беа тестирани во софтверскиот пакет SPSS 21 со помош на F-test и врз основа на пресметките се добиени следниве резултати:

Табела 1. Тестирање наопштата хипотеза

N - (број на испитаници)	Аритметичка средина	Стандардна девијација	Сигнификација (p)
110	1,70	,37931	,000

Од добиените резултати се гледа дека $p < 0,05$ значи дека поставената хипотеза се потврдува, односно образованието и обуката влијаат на ефикасноста на установата доколку тие се во согласност со стратегиските цели на установата и се интегрирани во функцијата на човечките ресурси.

Табела 2. Тестирање на поединечната хипотеза 1

N - (број на испитаници)	Аритметичка средина	Стандардна девијација	Сигнификација (p)
110	1,33	,464995	,000

Од добиените резултати се гледа дека $p < 0,05$ значи дека поставената хипотеза се потврдува, односно постои позитивно влијание на обуката и образованието на мотивацијата на вработените, како и на зголемување на задоволството на работно место.

Табела 3. Тестирање на поединечната хипотеза 2

N - (број на испитаници)	Аритметичка средина	Стандардна девијација	Сигнификација (p)
110	1,29	,41586	,000

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Од добиените резултати се гледа дека $p < 0,05$, што значи дека поставената хипотеза се потврдува, односно континуираната обука обезбедува постигнување на организациските цели во јавните установи.

Од севкупно добиените резултати може да се заклучи дека: Центарот за социјални работи посветува доволно внимание на учењето и развојот на својот кадар со тоа што организира обуки кои ќе им овозможат на вработените да стекнат поголеми знаења во областа во која се надградуваат. Меѓудругото, ваквите обуки позитивно влијаат на вработените и придонесуваат за поголема мотивација на вработените и зголемување на задоволството кај учесниците во обуката. Како недостаток може да се истакне тоа што не постојат соодветни бази на податоци во кои се евидентира кој вработен на која обука учествувал и кон која област цели да се унапредува. Секако дека вработените треба да учествуваат на обуки за да се стекнат со знаења и да ги надградуваат, но во иднина Центарот за социјални работи треба да посветува внимание на изборот на вработените кои ќе учествуваат на обуките, тоа да не се само исти вработени, туку напротив, да им се даде подеднаква можност на сите вработени за континуиран професионален развој.

Заклучок

Социјалната работа како академска дисциплина и практично општествена активност во литературата различно се одредува, во зависност од контекстот, односно периодот, можноста и односот внатре во одредено општество. Затоа, професијата на социјална работа се стреми да ја намали сиромаштијата и да ги зајакне ранливите групи и луѓето кои се изложени на репресија за промовирање на социјалната инклузија. Оттука можно е да се заклучи дека оваа дефиниција на сеопфатен начин зборува, од една страна, за професијата на социјалната работа, а од друга страна, за нејзините клучни активности поврзани со работата со различни кориснички групи со целосна почит на човечкото достоинство, човековите права и социјалната правда кои ги сочинуваат претпоставките на ова нагласено помагање на професијата.

Развојот на кариерата се состои од планирање на кариерата на вработените, а институцијата е пожелно ним да им помогне и да ги поддржи во развојот на нивната кариера. Менторството е основа на пристапот на институцијата кон планирање на кариерата на нејзините вработени. Од аспект на развој на кариерата, освен анализа на вештините и компетенциите, потребно е да се изврши и анализа на потребните вештини за извршување одредена задача. Често, најтешкиот дел е да се ограничи бројот на вештини, па затоа е потребно да се идентификуваат помеѓу три и пет вештини за кои и вработениот и менторот сметаат дека се најважни во извршувањето на задачата.

Во отсуство на истражувачки и научни институции и професионално развиени пристапи, обуките за социјална работа треба да отворат можности за заеднички развој од програмите за неформално учење на социјалните работници, како и други стручни работници од областа на социјалната работа.

Обуките треба да ја обезбедат потребната едукативна и психосоцијална поддршка на експертите во согласност со потребите на професијата, како и поддршка за работа и развој на стручните работници. Обуката на стручните работници во социјална заштита кои не се дел од формалниот образовен процес се појавува во повеќе форми, и тоа: семинари, работилници, тренинзи, состаноци итн. кои ги организираат домашни и меѓународни, а најчесто

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

невладини или компетентни организации преку индивидуални проекти или надлежното Министерство при примената на некои нови законски решенија. Изградбата на стандардите за едукација и обука се темели на моделот за професионално знаење на социјалните работници, каде што се препознаваат пет основни форми на знаење. Потребите за обука и стручно усовршување се идентификуваат од страна на стручниот совет и вработениот преку план за индивидуален развој. Во планот за индивидуален развој, вработениот ги наведува обуките и стручно усовршување кои смета дека му се потребни за извршување на работата и работните задачи и го доставува до стручниот совет. Планот за индивидуален развој може да се надополни со потреби за стручно усовршување идентификувани за време на оценувањето на вработениот.

Учењето е релативно трајно менување на единката, менување условено со нејзината активност, која пак е предизвикана со нејзините потреби (внатрешни и надворешни) и одредена од влијанието на средината. Формите на учење може да се разликуваат според неколку критериуми: степенот на организацијата, условите во кои се одвива учењето, методот на учење, моменталната применливост на знаењето и степенот на сертификација на образовните резултати. Класификацијата често се користи според степенот на организацијата, така што се разликува: формално образование, неформално образование, информално образование и самостојно учење.

Додека пак, идејата за континуирано учење во светот е развиена како еден одговор на константните промени во сите сфери на животот и брза транзиција на општеството. Човечкото знаење е најголем капитал на денешницата. Современиот менаџмент и развојот на економијата се базираат на човечките ресурси, знаењето, информациите, квалитетот, брзината и стандардите. А, целите на континуираното учење во областа на социјалната работа и социјалната политика се обезбедување на потребните теоретски и практични квалификации на знаења од областа на социјалната работа со деца и семејства, социјална работа со маргинализирани и исклучени социјални групи, познавање на социо-политичкиот контекст во кој се одвива оваа работа, методите на работа кои се применуваат, истражувања и нивните резултати, имплементација на реформските проекти кои се спроведуваат и ќе се

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

спроведуваат, примери за добра практика за ефикасно реализирање на функцијата на професионалната социјална работа во установите за социјална заштита и другите области каде што се применува социјалната работа (здравствени установи, образовни институции, институции за лица со посебни потреби, установи за стари лица, институции за деца со попреченост и нарушувања во однесувањето, осигурителни фондови, социјални претпријатија, здруженија на граѓани и други организации).

Врз квалитетот на стручната работа се одразува и недостатокот на соодветен стручен кадар, користењето пред сè на внатрешните хумани ресурси, претежно лошите услови на работното место, како и недостатокот на современи технички средства и простории за стручна советуваљшна и советодавна работа, едукација и терапија.

Заводот за социјални дејности, меѓудругото, е одговорен за идентификување на потребите од обука, за организација и вршење на обуката на вработените во центрите за социјална работа и установите за социјална заштита. Меѓутоа, обуката ретко оди подалеку од обука за спроведување во практиката на правилниците (службени подзаконски акти шторедовно ги изготвува Министерството за труд и социјална политика, во коишто се утврдуваат правилата и критериумите за отворање и работа на социјалните установи, објавени во „Службен весник на Република Македонија“) и методолошките упатства за стручна работа со различните групи корисници.

Обуките најчесто се финансиски поддржани од УНИЦЕФ или друга надворешна организација. Заводот за социјални дејности обично учествува во обуката. Освен тоа, вработени од Заводот за социјални дејности често се вклучени и учествуваат во својствена обучувачи. Вработениот стручен кадар во установите за социјална заштита има обврска за континуирана едукација во рамките на процесот на лиценцирање. Но, во овој контекст потребно е да се стави посебен фокус на специјализирана едукација. Оттука, континуираното професионално образование формално не се вреднува во рамките на установите за социјална заштита, ниту, пак, дава можности за напредување во професионалната кариера. Можноста на оние стручни работници кои поминале низ повеќе форми на континуирана едукација да им бидат вреднувани знаењата

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

кои на тој начин ги стекнале засега се реализира само преку нивното евентуално ангажирање на поодговорни и поспецијализирани работни места.

И етичките начела поставени во рамките на една професија се базираат врз одредени вредности според кои припадниците на професијата треба се раководат во својата дејност. Тие имаат посебна улога и значење во регулирањето и подобрувањето на професионалните односи меѓу луѓето и произлегуваат од соодветната активност и потребата од квалитет во извршувањето на професионалната дејност.

Професионалниот однос помеѓу стручниот работник и клиентот, кој се воспоставува кога клиентот има социјални потреби или проблеми што го попречуваат и го оневозможуваат неговото успешно социјално функционирање, се разликува од другите односи (семејни, пријателски, соседски). Станува збор за една специфична релација, која се развива слободно и неформално, а која сепак се нарекува работен однос, терапевтски однос или терапевтска алијанса. Овие етички принципи се разгранети и обединети во посебни етички кодекси, како збир на правила за професионалното однесување на социјалните работници.

Од спроведеното истражување на терен може да се заклучи дека: Центарот за социјални работи посветува доволно внимание на учењето и развојот на својот кадар со тоа што организира обуки кои ќе им овозможат на вработените да стекнат поголеми знаења во областа во која се надградуваат. Меѓудругото, ваквите обуки позитивно влијаат на вработените и придонесуваат за поголема мотивација на вработените и зголемување на задоволството кај учесниците во обуката. Како недостаток може да се истакне тоа што не постојат соодветни бази на податоци во кои се евидентира кој вработен на која обука учествувал и кон која област цели да се унапредува. Секако дека вработените треба да учествуваат на обуки за да се стекнат со знаења и да ги надградуваат, но во иднина центрите за социјална работа треба да посветат внимание на изборот на вработените кои ќе учествуваат на обуките, тоа да не се само исти вработени, туку напротив, да им се даде подеднаква можност на сите вработени за континуиран професионален развој.

Користена литература

1. Armstrong, M. (2006). A Handbook of Human Resources Management Practice. London and Philadelphia
2. Ajduković, Marina, Branica, Vanja (2006), „Počeci socijalnog rada u Hrvatskoj između dva svjetska rata“, Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada, стр.12
3. Ajduković, Marina (2003), „Образование социјалних радника: како даље?“ Zagreb: Ljetopis socijalnog rada, Vol. 10, N.1.,, стр. 2
4. Arsenijevic, O; Djukic, M; Bubulj, M. *Uticaj kreativne organizacione klime na efektivnost menadzmenta u privredi AP Vojvodine*, (avtorski trud). Fakultet za menadzment Novi Sad, стр.7 <http://famns.academia.edu/MilanBubulj/Papers/>
5. Banks, S. (2012) Ethics and Values in Social Work. New York: Palgrave Macmilian
6. Vidanović, Ivan (2006), „Rečnik socijalnog rada“, Tiro-Erc, Beograd, стр.374
7. Vuic, V. (1991). Liberalni vrline i odgoj. Vo: Juric,V. Ed. Napredak br.2, HPKZ, Zagreb. стр.133 – 135
8. Vemic Gjurkovic, J., Znacaj organizacione kulture za efikasnost upravljanja znanjem u preduzecu, Fakultet Poslovne ekonomije, Sremska Kamenica , стр.20 http://www.famns.edu.rs/skup2/radovi_pdf/Vemic_Djurkovic.pdf
9. Commission of the European Communities (2001), Making a European Area of Lifelong Learning a Reality, - <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0678:FIN:EN:PDF>
10. Council of Europe (2000), Council of Europe Recommendation on Social Workers, - <https://rm.coe.int/16804fda79>
11. Clark, C. (2000) Social Work Ethics: Politics, Principles and Practice. London: Macmillan
12. Ćuk Mira, Ana Gavrilović, Draško Gajić, Ljubo Lepir Cjeloživotno učenje u kontekstu razvoja profesije socijalnog rada DHS 3 (2017), 361-378
13. Dave, R. H. (ed.) (1976), Foundations of Lifelong Education, New York: Pergamon Press, стр. 35-36

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

14. Drury Hudson, J. (1997). A model of professional knowledge for social work. *Australian Social Work*, 50(3): 35–44
15. Global Definition of Social Work: <https://www.iasw-aiets.org/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/>
16. Hepworth, D., Rooney, R., at all. (2010) *Direct social work practice, theory and skills*. Canada: Brooks/Cole
17. IASSW-a, IFSW-a (2004), *Global standards for the education and training of the social work profession*.
18. IFSW, IASSW (2004) *Statement of Ethical Principles*, оčitano на <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles>
19. International Association of Schools of Social Work and International Federation of Social Workers (2004). *Global Standards for Social Work Education and Training*. IASSW and IFSW; http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_65044-3.pdf
20. IFSW (2010) – International Federation of Social Workers, Europe. *Standards in Social Work Practice meeting Human Rights*; достапно на: <http://www.ifsw.org.europe>
21. Kolaric, B., Radojic, S. *Kultura inovativne organizacije* стр. 6 http://www.famns.edu.rs/skup1/radovi_pdf/kolaric_raojcic.pdf.
22. Janicijevic, N. (2009). *Uloga organizacione culture na organizaciono ucenje, upravljanje znanjem i konkurentnost*. Beograd: Ekonomski fakultet.
23. Lakićević, Mira, Gavrilović, Ana (2009), *Socijalni razvoj i planiranje*, Filozofski fakultet, Banja Luka, стр.16
24. Milosavljević, M. i Jugović, A. (2009). *Izvan granice društva; Savremeno društvo i marginalizovane grupe*. Beograd: Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju.
25. Milosavljević, M. (2002) „Prevenција u socijalnoj zastiti – zablude i stvarne Mogućnosti“. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 4, vol. 9, str. 37-53.
26. Меѓународна стандардна класификација на образованието, 2000

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

27. Митев Г. М., (2008) Реформските процеси и предизвициво социјалната политика на Македонија, Институт за социјална работа и социјална политика Филозофски Факултет, Скопје, стр.102
28. Министерство за труд и социјална политика (2007) Нацрт-верзија на Стратегија за деинституционализација, Скопје: МТСП
29. Naumovska, L. (2012). The time of economic crisis and the training needs, processes and objectives of training the staff in enterprises, Evropski Univerzitet, Skopje, стр.658
30. Недељко, И. (2005). Менаџмент на човечки ресурси. Нови Сад: ФТХ Издаваштво, стр. 212
31. Osmond, J. and O'Connor, I. (2006). Use of theory and research in social work practice: implications for knowledge-based practice. Australian Social Work, 59, стр.14
32. Paris Conference 1928, Vol 1, 688
33. Pastuović, Nikola (2008), "Cjeloživotno učenje i promjene u školovanju", Zagreb: Časopis Odgojne znanosti br. 2 Učiteljski fakultet, Sveučilište u Zagrebu стр. 253-267.
34. Redman, T., & Wilkinson. (2007). A. Contemporary Human Resource Management : Text and cases. London: Prentice Hall, стр. 201
35. Radovanović, Vladimir; Savić, Ljiljana; Marković, Stefan (2012), "Permanentno obrazovanje nužnost savremenog doba", Čačak: 4. Međunarodna konferencija , Tehnički fakultet,
36. Ringold, D. (2007) 'Social Assistance in Central Europe and the Baltic States', Document of the World Bank, стр.37
37. Sara B. Kimmel and Mary N. McNeese, „Barriers to Business Education: Motivating Adult Learners", Journal of Behavioral and Applied Management, 7, 2006, стр. 292.
38. Спасовска С., (2013) Прирачник за социјални услуги за ранливите групи во локалните заедници, Министерство за труд и социјална политика, Скопје, стр.6
39. Sheppard, M. (1995). Social work, social science and practice wisdom. British Journal of Social Work, 25: 265–94

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

40. Симоновска, С., Скаловски, Д. (2012) Етиката и родот, Филозофски факултет, Скопје, стр.22
41. Смилевски, Ц. (2000). Предизвикот и мајсторството на организациските промени. Скопје: ДЕТРА
42. Senge, M.P. (1994). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. New York: Doubleday
43. Torrington, D., Hall, E. L., & Taylor, S. (2008). *Human Resource Management, 7th Edition*. London, U.K. : Prentice Hall., стр.112
44. Trevithick, P. (2004) *Social work skills a practice handbook*. New York: Open University Press., стр.2
45. Turner, F. (2011) *Social Work Treatments: Interlocking Theoretical Approaches*. New York: Oxford University Press
46. Тодорова И., Психологија, Скопје 1994 година стр.64
47. Трајкова Верица, Психологија 1995 год. стр,143
48. Urbanc. K. (2001) „Etika i vrednosti u socijalnom radu“. *Letopis socijalnog rada* 2, vol.8, стр..153-164
49. Woessmann. (2006). *Efficiency and Equity of European Education and Training Policies*. CESifo Working Paper,.
50. Žegarac, N. (2016). *Mapiranje praksi i radne snage u oblasti za štite dece u Srbiji*. Beograd: Child Protection Hub, Centar za integraciju mladih
51. Закон за социјална заштита (Сл. Весник на РМ бр. 79/09, 36/11, 51/11, 166/12, 15/13, 79/13, 164/13, 187/13, 38/14, 44/14, 116/14, 180/14, 33/15, 72/15, 104/15, 150/15, 173/15, 192/15 и 30/16, 163/2017)
52. Закон за семејство (Сл. Весник на РМ бр. 80/1992, 9/1996, 38/2004, 33/2006, 84/2008, 67/10, 156/10, 39/12, 44/12, 38/14, 115/14, 104/15, 150/2015)
53. Закон за превенција, спречување и заштита од семејно насилство (Сл. Весник на РМ бр. 138/14, 33/15, 150/15)
54. Закон за заштита на децата (Сл. Весник на РМ бр. 98/2000, 17/2003, 65/2004, 113/2005, 98/2008, 107/2008, 83/2009, 156/2009, 51/11, 157/2011)
55. Закон за правда на децата (Сл. Весник на РМ бр. 148/2013)

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

56. Закон за организација и работа на органите на државната управа (Сл. Весник на РМ бр. 58/2000, 44/2002, 82/2008, 167/10, 51/2011)
57. Законот за установите (Сл. Весник на РМ бр. 32/2005, 120/2005 и 51/2011)
58. Кривичен законик (Службен весник на РМ”, бр.150/2010 година)
59. Закон за локална самоуправа (Сл. Весник на РМ бр. 5/2002)
60. Закон за меѓуопштинска соработка (Сл. Весник на РМ бр. 79/2009)
61. Законот за здруженија и фондации (Сл. Весник на РМ бр. 52/10, 135/11, 55/16)
62. Закон за рамномерен регионален развој (Сл. Весник на Р.М бр.63 /2007, 187 /2013, 43/2014, 215/ 2015)
63. Закон за вработување инвалидни лица (Сл. Весник на РМ бр. 44/2000, 16/2004, 62/2005, 113/2005, 29/2007, 88/2008, 161/2008, 99/2009, 136/2011, 129/15, 147/15, 27/16)
64. Закон за вработување и осигурување во случај на невработеност (Сл. Весник на РМ бр. 37/97, 25/2000, 101/2000, 50/2001, 25/2003, 37/2004, 4/2005, 50/2006, 29/2007, 102/2008, 161/2008, 50/10, 88/10, 51/11, 11/12, 80/12, 114/12, 39/14, 44/14, 113/14, 56/15, 129/15, 147/15, 154/15, 27/16, 119/2016)
65. Закон за превенција и заштита од дискриминација (Сл. Весник на РМ бр. 50/2010, 127/10, 44/14, 150/15)
66. Закон за инвалидски организации (Сл. Весник на РМ бр. 89/08, 59/12, 23/13)
67. Закон за административни службеници (Сл. Весник на Р.М бр. 27/2014, 199/2014, 48/2015, 154/2015, 5/2016, 142/2016)
68. Закон за вработени во јавниот сектор (Сл. Весник на РМ бр. 27/2014, 199/2014, 27/2016)
69. Одлука за утврдување мрежа на јавните установи во Република Македонија (Сл. Весник на РМ бр.147/2008)
70. Правилник за начинот и постапката за доделување на средства на здруженија на граѓани за вршење на одредени работи од областа на социјалната заштита (Сл. Весник на РМ бр.24/2005, 38/2007)

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

71. Правилник за за видот и обемот на услугите од социјална заштита кои се плаќаат од страна на корисникот и роднините кои се должни да го издржуваат и висината на учеството во трошоците на корисниците и роднините (Сл. Весник на РМ бр.33/2006)
72. Правилник за формата, содржината и начинот на водење на регистар на здруженија на граѓани од областа на социјалната заштита (Сл. Весник на РМ бр.10/2005)
73. Национална програма за развој на социјалната заштита 2011-2021
74. Национална стратегија за деинституционализација 2008-2018
75. Правилник за начинот на стручно усовршување на вработените во установи за деца, МТСП, Службен весник на РМ, бр. 61 од 25.04.2013 година
76. Правилник за евидентирање и документација за корисниците на услугите и стручната работа во ЦСР, Сл. Весник на Р. Македонија, бр.171/11
77. Стандарди за управување со човечки ресурси, Министерство за информатичко општество и администрација во соработка со Центар за управување со промени, Скопје, 2014, стр.115

Прилози

АНКЕТЕН ПРАШАЛНИК

Овој анкетен лист е наменет за анализа на ставовите и мислењата во врска со можностите кои им се нудат за учење и професионален развој преку обуките кои се организираат како составен дел од планот за едукација на вработените во Центарот за социјални работи.

Доколку и Вие сакате да дадете свој придонес во ова истражување, би Ве замолиле да одговорите на прашањата кои следат. Прашалникот е анонимен и резултатите ќе бидат искористени исклучиво за магистерскиот труд.

Ви благодарам за одвоеното време!!!

Пол

- a. Машки
- b. Женски

Возраст

- a. До 30 години
- b. Од 31 до 40 години
- c. Од 41 до 50 години
- d. Над 51 година

Образование

- a. ССС
- b. ВШ
- c. ВСС
- d. Магистер/доктор
- e. Друго

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Стручна структура на вработените

- a. Социјален работник
- b. Педагог
- c. Психолог
- d. Социолог
- e. Дефектолог
- f. Економист
- g. Друго

Дали сметате дека има доволно кадар?

- a. Да
- b. Не

Од кои професионални профили има најголем недостаток?

- a. Социјален работник
- b. Педагог
- c. Психолог
- d. Социолог
- e. Дефектолог
- f. Економист
- g. Друго

Дали е потребно да се зголеми бројот на вработени со ВСС?

- a. Да
- b. Не

Дали сметате дека стручноста на вработените влијае врз адекватното функционирање на ЦСР?

- a. Да
- b. Не

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Дали во ЦСР се посветува доволно внимание на професионалниот развој на вработените?

- a. Да
- b. Не

Дали се одржуваат обуки преку кои вработените можат да учат и да ги зголемат своите професионални знаења?

- a. Да
- b. Не

Од која област најчесто се одржуваат обуките за развој на вработените?

- a. Брак и семејство
- b. Семејно насилство
- c. Малолетнички права
- d. Алхохолизам
- e. Злоупотреба на дроги
- f. Работа со деца со посебни потреби
- g. Друго

На колку обуки имате учествувало?

- a. До 2
- b. Од 3 до 5
- c. Над 6

Дали постои база на податоци во која се евидентира кои вработени учествувале на обуките?

- a. Да
- b. Не

Дали обуките се во согласност со стратегиските цели на ЦСР?

- a. Да
- b. Не

Учење и развој на вработените во јавниот сектор – Центар за социјални работи

Дали сметате дека обуката влијае на мотивацијата на вработените?

- a. Да
- b. Не

Дали сметате дека со обуката се зголемува задоволството на вработените во работата?

- a. Да
- b. Не

Дали сметате дека континуираната обука обезбедува постигнување на организациските цели во ЦСР?

- a. Да
- b. Не

Оценете ги обуките и програмите на кои сте присуствувале.

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5

Анкетар: Гезиме Рака